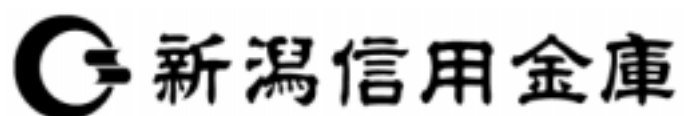


お客様満足度アンケート調査 の結果報告

【 平成26年10月実施 】



お客様満足度アンケート調査の結果について

平素は、格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、当金庫では、今後の金庫経営に活かすために、昨年引き続きお客様の満足度に関するアンケート調査を下記のように実施いたしました。

アンケートにご協力いただきましたお客様におかれましては、ご多忙なところご協力いただきまして、あらためて御礼申し上げます。誠にありがとうございました。

記

実施日 平成26年10月9日(木)～平成26年10月24日(金)

実施店舗 全店

調査方法 店頭および渉外担当者訪問先に、無作為にアンケート用紙を配布し、御記入後回収しました。なお、店頭および渉外担当者訪問先のお客様共、原則専用封筒による郵送返送方式としました。

配布枚数 1,340枚

有効回答数 1,158枚(回収率 86.42%)

以上

目 次

	ページ
お客様の声をお聞かせください(アンケート用紙)	1
お客様満足度アンケート調査・回収先数	5
お客様満足度アンケート集計結果	
1 .メインバンクについてお聞かせください	6
2 .当金庫についてお聞かせください	11
3 .営業店の窓口対応・業務内容について	19
4 .渉外担当について	23
5 .融資について	27
6 .属性について	31
経営改善事項・対応策	34

～ お客様の声をお聞かせください ～



日頃は、新潟信用金庫をご愛顧賜わりまして、誠にありがとうございます。
当金庫では、お客様へのよりよいサービスの実現を目指してアンケート調査を実施させていただくことにいたしました。

つきましては、ご多忙とは存じますが、なにとぞご協力を賜わりますようお願い申し上げます。

☞ 当てはまるものに 印をおつけください。

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

①当金庫はあなたにとってのメインバンクである メインバンクではない

②メインバンクではないとチェックをつけた方にお尋ねします。差し支えなければ
メインバンク名を教えてください。

③あなたがメインバンクをご利用している理由を下記の中から全て選択してください。
当てはまる番号に丸をつけてください。(複数選択可)

- ① 年金・給与の振込口座があるから
- ② 店舗が近いから
- ③ 公共料金等の引落で以前から口座があるから
- ④ A T Mが近くて利用しやすいから
- ⑤ 窓口やA T Mの待ち時間が短いから
- ⑥ A T Mの利用手数料が安いから・優遇されるから
- ⑦ 窓口係の対応が良いから
- ⑧ 渉外係の対応が良いから
- ⑨ 主たる借入先があるから (ローンも含む)
- ⑩ 金利や手数料などが低いから
- ⑪ 経営内容が安定していて安心だから

④メインバンクへの総合的な満足度を教えてください。

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

2. 当金庫についてお聞かせください。

A) ご利用店舗について 来店したことがない(ここにチェックの入った方は、B)へおすすみ下さい。)

① 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② 駐車場の広さ・止めやすさ

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ 待ち時間の長さ

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ 店舗の雰囲気

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ 込みあっている時でも対応が丁寧

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

B) A T Mについて 利用したことがない(ここにチェックの入った方は、3. へおすすみ下さい。)

① A T Mの営業時間が長く、利用しやすい

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② A T Mのしんきんゼロネットサービスが利用できる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ A T Mがコンビニで利用できる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ A T Mの利用手数料

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ A T Mの画面が見やすく、操作が分かりやすい

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑥ A T Mが混雑なく、待ち時間が短い

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑦ A T M利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

① 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

好きです、この街。



- ③ 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ④ 商品内容等の説明が分かりやすい
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑤ 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑥ 事務処理が正確で、速い
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑦ 総合的満足度
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

窓口担当者について、評価できる点や不満に感じる点がございましたら教えてください。

.....

.....

.....

4. 渉外担当者について 来ていない（ここにチェックの入った方は、5. へお進み下さい。）

- ① 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ② どんな用件でも気持ち良く対応してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ③ 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ④ 商品内容等の説明が分かりやすい
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑤ 訪問頻度や時間が適している
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑥ 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない
- ⑦ 総合的満足度
 満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

渉外担当者について、評価できる点や不満に感じる点、あるいは期待する点などがございましたら教えてください。

.....

.....

.....

5. 融資について 利用がない（お借入、またはお申し込み中でない方は、次へお進み下さい。）

① 安定して資金を供給してもらえる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

② 金利が妥当である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

③ 担保・保証の条件が柔軟である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

④ 自分の事業について理解してくれている

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑤ 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑥ 経営指導やアドバイスをしてくれる

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑦ 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

⑧ 総合的満足度

満足 やや満足 やや不満 不満 どちらでもない

融資担当者について、評価できる点や不満に感じる点がございましたら教えてください。

.....
.....
.....

👉 ご意見欄（他に、ご意見、ご要望等がございましたら、何でもご記入ください）

.....
.....
.....

***** ご協力いただきまして、誠にありがとうございました *****

※お差し支えございませんでしたら、以下に○印をお付け願います。 < 金庫使用欄 >

〔性別〕 男性 女性

〔ご年齢〕 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代以上

〔ご職業等〕 会社員 役員 自営業 専業主婦 その他

店名 _____

店頭

訪問

担当者

--

〔平成26年10月〕

好きです、この街。



顧客満足度アンケート調査回収状況
平成26年度

平成26年12月5日現在

店舗名	店頭調査先数	渉外人員	訪問調査先数	調査先数合計	回収			回収率		
					店頭	訪問	計	店頭	訪問	計
本店	20	8	80	100	18	59	77	90.0%	73.8%	77.00%
山ノ下支店	20	5	50	70	20	39	59	100.0%	78.0%	84.29%
沼垂支店	20	6	60	80	19	56	75	95.0%	93.3%	93.75%
横門前支店	20	4	40	60	20	28	48	100.0%	70.0%	80.00%
関屋支店	20	4	40	60	18	31	49	90.0%	77.5%	81.67%
大形支店	20	4	40	60	20	33	53	100.0%	82.5%	88.33%
白根支店	20	6	60	80	19	54	73	95.0%	90.0%	91.25%
大野支店	20	5	50	70	19	47	66	95.0%	94.0%	94.29%
米山支店	20	4	40	60	11	38	49	55.0%	95.0%	81.67%
中山支店	20	4	40	60	15	31	46	75.0%	77.5%	76.67%
青山支店	20	3	30	50	18	26	44	90.0%	86.7%	88.00%
鳥屋野支店	20	4	40	60	19	36	55	95.0%	90.0%	91.67%
松浜支店	20	4	40	60	16	33	49	80.0%	82.5%	81.67%
真砂支店	20	3	30	50	20	24	44	100.0%	80.0%	88.00%
出来島支店	20	4	40	60	20	36	56	100.0%	90.0%	93.33%
姥ヶ山支店	20	3	30	50	19	22	41	95.0%	73.3%	82.00%
石山支店	20	3	30	50	16	27	43	80.0%	90.0%	86.00%
亀田支店	20	3	30	50	15	24	39	75.0%	80.0%	78.00%
春日町支店	20	2	20	40	16	18	34	80.0%	90.0%	85.00%
坂井支店	20	2	20	40	16	20	36	80.0%	100.0%	90.00%
物見山支店	20	3	30	50	19	24	43	95.0%	80.0%	86.00%
寺地支店	20	2	20	40	17	18	35	85.0%	90.0%	87.50%
ながた支店	20	2	20	40	18	18	36	90.0%	90.0%	90.00%
店舗不明					8	0	8			
合計	460	88	880	1,340	416	742	1,158	90.4%	84.3%	86.42%

昨年度最終回収率

87.21%

お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

1. メインバンクについてお聞かせ下さい。

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																										
メインである	42	55.3%	35	59.3%	37	49.3%	31	64.6%	28	57.1%	32	60.4%	49	67.1%	42	63.6%	22	44.9%	35	76.1%	27	61.4%	33	60.0%	29	59.2%
メインでない	34	44.7%	24	40.7%	38	50.7%	17	35.4%	21	42.9%	21	39.6%	24	32.9%	24	36.4%	27	55.1%	11	23.9%	17	38.6%	22	40.0%	20	40.8%
計	76		59		75		48		49		53		73		66		49		46		44		55		49	
2. メインバンク名																										
1 新潟しんきん	42	55.3%	35	59.3%	37	49.3%	31	64.6%	28	57.1%	32	60.4%	49	67.1%	42	63.6%	22	44.9%	35	76.1%	27	61.4%	33	60.0%	29	59.2%
2 その他信金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3 ゆうちょ銀行	1	1.3%	2	3.4%	1	1.3%	2	4.2%	3	6.1%	2	3.8%	0	0.0%	1	1.5%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.1%
4 都銀	2	2.6%	0	0.0%	1	1.3%	2	4.2%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5 第四	15	19.7%	7	11.9%	10	13.3%	6	12.5%	7	14.3%	10	18.9%	12	16.4%	10	15.2%	11	22.4%	5	10.9%	10	22.7%	7	12.7%	11	22.4%
6 北越	3	3.9%	4	6.8%	0	0.0%	4	8.3%	6	12.2%	4	7.5%	1	1.4%	4	6.1%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%	6	10.9%	1	2.0%
7 大光	1	1.3%	1	1.7%	2	2.7%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	4.5%	2	4.1%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.1%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9 縣信組	0	0.0%	0	0.0%	3	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	4	5.5%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%
11 労金	0	0.0%	2	3.4%	2	2.7%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	1.8%	0	0.0%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	2	3.8%	1	1.4%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	5.5%	0	0.0%
13 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14 記入なし	12	15.8%	8	13.6%	19	25.3%	2	4.2%	2	4.1%	2	3.8%	6	8.2%	5	7.6%	11	22.4%	4	8.7%	4	9.1%	4	7.3%	3	6.1%
計	76		59		75		48		49		53		73		66		49		46		44		55		49	
3. あなたがメインバンクを利用している理由																										
年金・給与の振込口座	36	17.3%	40	19.9%	49	25.1%	22	15.0%	27	17.6%	25	16.7%	42	19.7%	36	17.1%	23	19.7%	25	19.4%	24	18.8%	33	20.1%	26	16.0%
店舗が近いから	36	17.3%	31	15.4%	25	12.8%	28	19.0%	28	18.3%	32	21.3%	37	17.4%	40	19.0%	18	15.4%	22	17.1%	27	21.1%	29	17.7%	25	15.4%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	26	12.5%	26	12.9%	29	14.9%	25	17.0%	24	15.7%	19	12.7%	28	13.1%	34	16.2%	10	8.5%	14	10.9%	19	14.8%	22	13.4%	20	12.3%
ATMが近くて利用しやすいから	13	6.3%	15	7.5%	14	7.2%	11	7.5%	13	8.5%	11	7.3%	7	3.3%	21	10.0%	8	6.8%	9	7.0%	7	5.5%	9	5.5%	12	7.4%
窓口やATMの待ち時間が短いから	9	4.3%	13	6.5%	13	6.7%	7	4.8%	8	5.2%	12	8.0%	13	6.1%	12	5.7%	8	6.8%	4	3.1%	8	6.3%	9	5.5%	11	6.8%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	7	3.4%	2	1.0%	3	1.5%	2	1.4%	5	3.3%	3	2.0%	1	0.5%	6	2.9%	3	2.6%	2	1.6%	3	2.3%	6	3.7%	6	3.7%
窓口係の対応が良いから	13	6.3%	23	11.4%	17	8.7%	17	11.6%	14	9.2%	13	8.7%	24	11.3%	21	10.0%	8	6.8%	16	12.4%	10	7.8%	15	9.1%	16	9.9%
渉外係の対応が良いから	32	15.4%	23	11.4%	19	9.7%	16	10.9%	16	10.5%	15	10.0%	31	14.6%	21	10.0%	19	16.2%	17	13.2%	13	10.2%	19	11.6%	18	11.1%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	21	10.1%	14	7.0%	19	9.7%	10	6.8%	10	6.5%	11	7.3%	15	7.0%	9	4.3%	5	4.3%	11	8.5%	9	7.0%	15	9.1%	14	8.6%
金利や手数料などが低いから	3	1.4%	4	2.0%	2	1.0%	2	1.4%	4	2.6%	2	1.3%	2	0.9%	3	1.4%	4	3.4%	4	3.1%	2	1.6%	4	2.4%	4	2.5%
経営内容が安定していて安心だから	12	5.8%	10	5.0%	5	2.6%	7	4.8%	4	2.6%	7	4.7%	13	6.1%	7	3.3%	11	9.4%	5	3.9%	6	4.7%	3	1.8%	10	6.2%
計	208		201		195		147		153		150		213		210		117		129		128		164		162	
4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい																										
満足	44	57.9%	26	47.3%	36	48.6%	29	60.4%	23	48.9%	28	56.0%	33	47.1%	38	59.4%	25	51.0%	25	58.1%	23	56.1%	26	50.0%	22	48.9%
やや満足	22	28.9%	24	43.6%	22	29.7%	11	22.9%	18	38.3%	13	26.0%	30	42.9%	19	29.7%	17	34.7%	13	30.2%	12	29.3%	15	28.8%	17	37.8%
やや不満	3	3.9%	1	1.8%	8	10.8%	3	6.3%	0	0.0%	3	6.0%	1	1.4%	2	3.1%	2	4.1%	2	4.7%	2	4.9%	3	5.8%	2	4.4%
不満	2	2.6%	1	1.8%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	5	6.6%	3	5.5%	8	10.8%	4	8.3%	6	12.8%	6	12.0%	5	7.1%	5	7.8%	5	10.2%	2	4.7%	4	9.8%	8	15.4%	4	8.9%
計	76		55		74		48		47		50		70		64		49		43		41		52		45	

お客様満足度アンケート集計結果

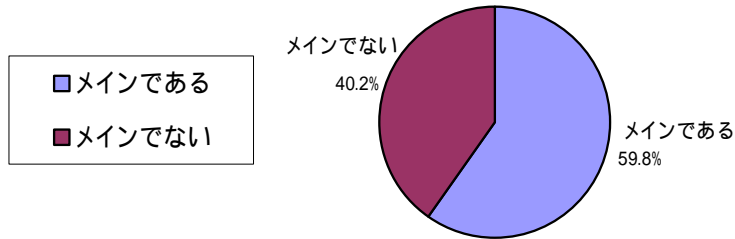
(平成26年10月実施)

1.メインバンクについてお聞かせ下さい。

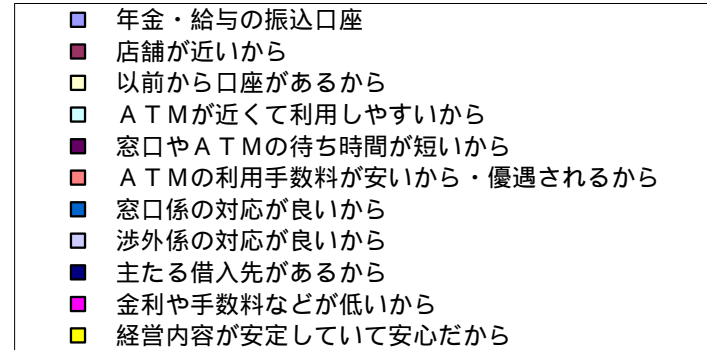
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである																								
メインである	33	75.0%	27	48.2%	20	48.8%	27	62.8%	21	53.8%	21	61.8%	20	55.6%	25	58.1%	23	65.7%	28	77.8%	5	62.5%	692	59.8%
メインでない	11	25.0%	29	51.8%	21	51.2%	16	37.2%	18	46.2%	13	38.2%	16	44.4%	18	41.9%	12	34.3%	8	22.2%	3	37.5%	465	40.2%
計	44		56		41		43		39		34		36		43		35		36		8		1,157	
2. メインバンク名																								
1 新潟しんきん	33	75.0%	27	48.2%	20	48.8%	27	62.8%	21	53.8%	21	61.8%	20	55.6%	25	58.1%	23	65.7%	28	77.8%	5	62.5%	692	59.8%
2 その他信金	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
3 ゆうちょ銀行	0	0.0%	1	1.8%	3	7.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	2	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	23	2.0%
4 都銀	1	2.3%	0	0.0%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	12.5%	11	1.0%
5 第四	5	11.4%	12	21.4%	10	24.4%	8	18.6%	5	12.8%	6	17.6%	2	5.6%	5	11.6%	4	11.4%	4	11.1%	1	12.5%	183	15.8%
6 北越	3	6.8%	7	12.5%	4	9.8%	4	9.3%	0	0.0%	1	2.9%	4	11.1%	2	4.7%	3	8.6%	2	5.6%	1	12.5%	66	5.7%
7 大光	0	0.0%	4	7.1%	0	0.0%	1	2.3%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	3	7.0%	0	0.0%	1	2.8%	0	0.0%	24	2.1%
8 その他地銀	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
9 縣信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.4%
10 その他信組	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	0.8%
11 労金	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.7%
12 農協	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	0.9%
13 その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
14 記入なし	1	2.3%	5	8.9%	2	4.9%	3	7.0%	9	23.1%	4	11.8%	8	22.2%	6	14.0%	2	5.7%	1	2.8%	0	0.0%	123	10.6%
計	44		56		41		43		39		34		36		43		35		36		8		1,157	
3. あなたがメインバンクを利用している理由																								
年金・給与の振込口座	33	22.9%	28	16.7%	22	16.9%	22	18.0%	15	19.2%	14	14.4%	17	18.7%	17	15.5%	21	14.8%	21	19.1%	4	12.9%	622	18.3%
店舗が近いから	22	15.3%	27	16.1%	20	15.4%	20	16.4%	14	17.9%	20	20.6%	16	17.6%	17	15.5%	20	14.1%	22	20.0%	3	9.7%	579	17.0%
公共料金等の引落で以前から口座があるから	23	16.0%	28	16.7%	19	14.6%	16	13.1%	13	16.7%	11	11.3%	15	16.5%	20	18.2%	18	12.7%	17	15.5%	4	12.9%	480	14.1%
ATMが近くて利用しやすいから	8	5.6%	18	10.7%	13	10.0%	11	9.0%	4	5.1%	11	11.3%	3	3.3%	6	5.5%	13	9.2%	8	7.3%	2	6.5%	247	7.3%
窓口やATMの待ち時間が短いから	9	6.3%	12	7.1%	12	9.2%	13	10.7%	3	3.8%	5	5.2%	5	5.5%	5	4.5%	11	7.7%	7	6.4%	2	6.5%	211	6.2%
ATMの利用手数料が安いから・優遇されるから	2	1.4%	6	3.6%	5	3.8%	2	1.6%	0	0.0%	3	3.1%	3	3.3%	4	3.6%	7	4.9%	3	2.7%	2	6.5%	86	2.5%
窓口係の対応が良いから	14	9.7%	14	8.3%	11	8.5%	13	10.7%	5	6.4%	7	7.2%	11	12.1%	12	10.9%	14	9.9%	11	10.0%	5	16.1%	324	9.5%
渉外係の対応が良いから	15	10.4%	18	10.7%	14	10.8%	14	11.5%	13	16.7%	11	11.3%	10	11.0%	12	10.9%	14	9.9%	9	8.2%	5	16.1%	394	11.6%
主たる借入先があるから(ローンも含む)	6	4.2%	12	7.1%	9	6.9%	9	7.4%	7	9.0%	9	9.3%	7	7.7%	12	10.9%	10	7.0%	7	6.4%	1	3.2%	252	7.4%
金利や手数料などが低いから	1	0.7%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	1	1.3%	2	2.1%	1	1.1%	0	0.0%	5	3.5%	2	1.8%	1	3.2%	54	1.6%
経営内容が安定していて安心だから	11	7.6%	5	3.0%	4	3.1%	2	1.6%	3	3.8%	4	4.1%	3	3.3%	5	4.5%	9	6.3%	3	2.7%	2	6.5%	151	4.4%
計	144		168		130		122		78		97		91		110		142		110		31		3,400	
4. メインバンクへの総合的な満足度を教えて下さい																								
満足	27	62.8%	25	46.3%	21	52.5%	21	50.0%	19	48.7%	20	62.5%	20	55.6%	29	69.0%	18	52.9%	16	44.4%	5	71.4%	599	53.5%
やや満足	11	25.6%	18	33.3%	14	35.0%	14	33.3%	14	35.9%	7	21.9%	5	13.9%	6	14.3%	10	29.4%	16	44.4%	1	14.3%	349	31.2%
やや不満	2	4.7%	2	3.7%	3	7.5%	4	9.5%	3	7.7%	1	3.1%	1	2.8%	2	4.8%	2	5.9%	1	2.8%	0	0.0%	53	4.7%
不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	0.8%
どちらでもない	3	7.0%	8	14.8%	2	5.0%	3	7.1%	2	5.1%	3	9.4%	10	27.8%	5	11.9%	4	11.8%	3	8.3%	1	14.3%	109	9.7%
計	43		54		40		42		39		32		36		42		34		36		7		1,119	

1.メインバンクについてお聞かせください

1. 当金庫はあなたにとってメインバンクである

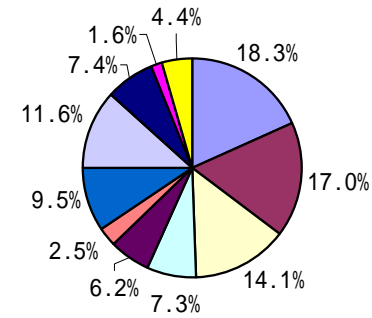
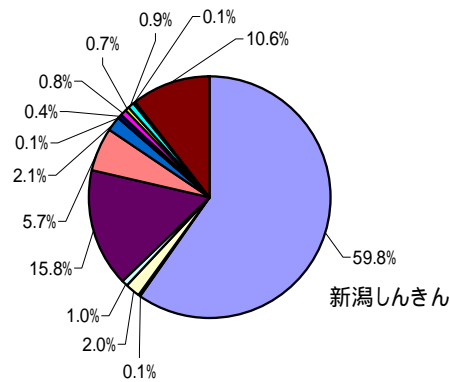


3. あなたがメインバンクを利用している理由

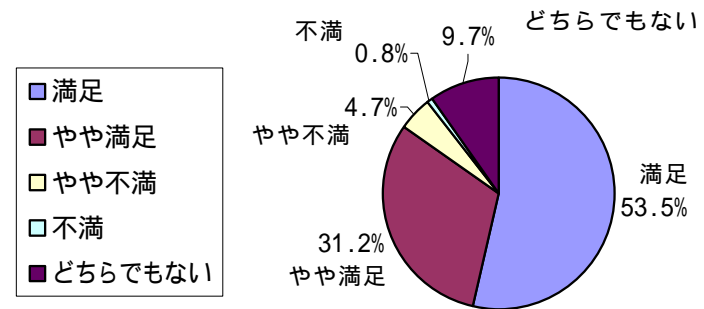


2. メインバンク名

- 新潟しんきん
- その他信金
- ゆうちょ銀行
- 都銀
- 第四
- 北越
- 大光
- その他地銀
- 縣信組
- その他信組
- 労金
- 農協
- その他
- 記入なし

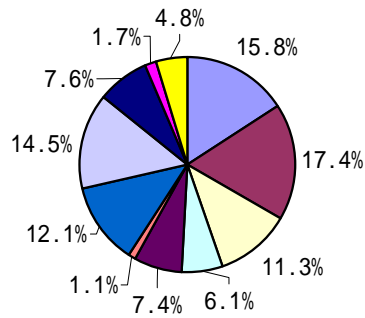
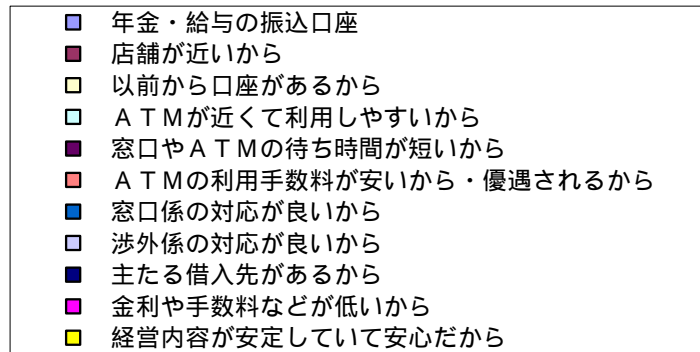


4. メインバンクへの総合的な満足度を教えてください

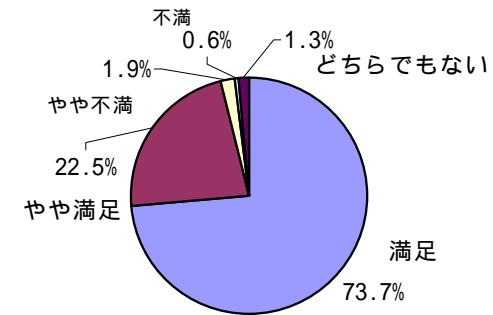
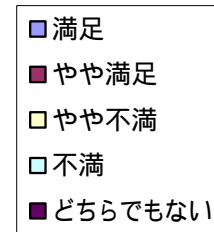


当庫メインバンクについて

3. あなたがメインバンク(当庫)を利用している理由

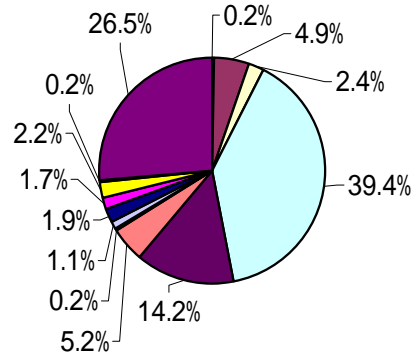
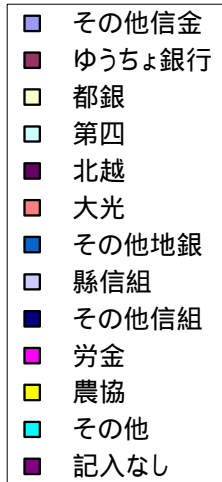


4. メインバンク(当庫)への総合的な満足度を教えてください

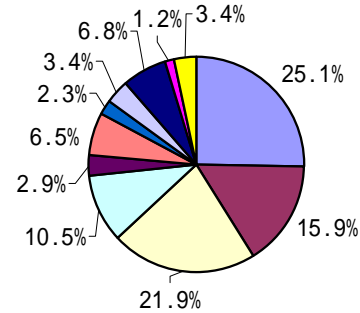
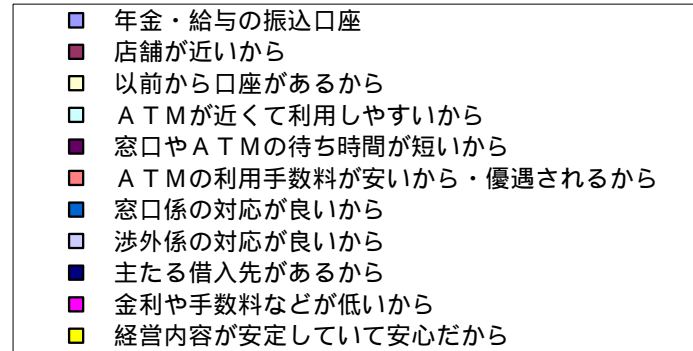


他行メインバンクについて

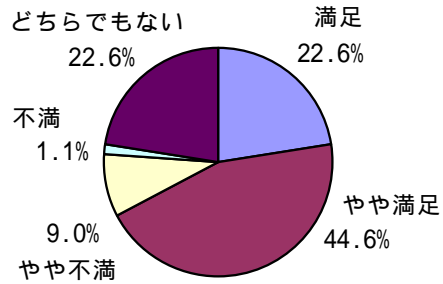
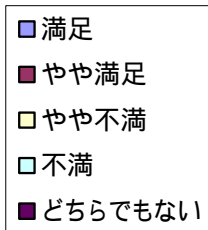
2. メインバンク名(他行)



3. あなたがメインバンク(他行)を利用している理由



4. メインバンク(他行)への総合的な満足度を教えてください



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

	本店	山/下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																										
満足	38	67.9%	23	47.9%	30	65.2%	25	65.8%	23	56.1%	34	73.9%	43	74.1%	37	61.7%	17	56.7%	20	51.3%	19	54.3%	23	50.0%	21	51.2%
やや満足	17	30.4%	22	45.8%	13	28.3%	10	26.3%	14	34.1%	8	17.4%	12	20.7%	17	28.3%	11	36.7%	16	41.0%	15	42.9%	17	37.0%	19	46.3%
やや不満	1	1.8%	1	2.1%	1	2.2%	1	2.6%	1	2.4%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.3%	1	2.6%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	2	4.2%	1	2.2%	2	5.3%	3	7.3%	3	6.5%	3	5.2%	6	10.0%	1	3.3%	2	5.1%	0	0.0%	6	13.0%	1	2.4%
計	56		48		46		38		41		46		58		60		30		39		35		46		41	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																										
満足	6	13.0%	10	21.7%	12	28.6%	8	25.0%	11	27.5%	14	31.1%	25	45.5%	25	43.1%	6	20.0%	16	42.1%	11	32.4%	23	50.0%	8	19.5%
やや満足	14	30.4%	20	43.5%	12	28.6%	3	9.4%	14	35.0%	19	42.2%	19	34.5%	20	34.5%	8	26.7%	11	28.9%	16	47.1%	10	21.7%	8	19.5%
やや不満	5	10.9%	11	23.9%	6	14.3%	11	34.4%	6	15.0%	9	20.0%	7	12.7%	5	8.6%	9	30.0%	3	7.9%	4	11.8%	9	19.6%	15	36.6%
不満	8	17.4%	2	4.3%	8	19.0%	8	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	5	16.7%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	7	17.1%
どちらでもない	13	28.3%	3	6.5%	4	9.5%	2	6.3%	9	22.5%	3	6.7%	4	7.3%	7	12.1%	2	6.7%	8	21.1%	2	5.9%	4	8.7%	3	7.3%
計	46		46		42		32		40		45		55		58		30		38		34		46		41	
3. 待ち時間の長さ																										
満足	33	58.9%	25	52.1%	36	76.6%	22	57.9%	27	64.3%	29	63.0%	33	57.9%	37	61.7%	16	53.3%	22	56.4%	25	71.4%	26	55.3%	21	52.5%
やや満足	17	30.4%	18	37.5%	7	14.9%	12	31.6%	12	28.6%	13	28.3%	20	35.1%	18	30.0%	13	43.3%	9	23.1%	9	25.7%	15	31.9%	15	37.5%
やや不満	2	3.6%	2	4.2%	1	2.1%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.5%
不満	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	3	5.4%	3	6.3%	3	6.4%	2	5.3%	3	7.1%	4	8.7%	3	5.3%	4	6.7%	1	3.3%	5	12.8%	1	2.9%	5	10.6%	3	7.5%
計	56		48		47		38		42		46		57		60		30		39		35		47		40	
4. 店舗の雰囲気																										
満足	37	66.1%	22	45.8%	35	74.5%	28	73.7%	29	69.0%	35	76.1%	38	65.5%	39	65.0%	11	36.7%	23	59.0%	24	68.6%	28	58.3%	27	65.9%
やや満足	14	25.0%	24	50.0%	10	21.3%	8	21.1%	11	26.2%	9	19.6%	15	25.9%	16	26.7%	17	56.7%	13	33.3%	11	31.4%	15	31.3%	14	34.1%
やや不満	3	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.6%	2	4.2%	2	4.3%	2	5.3%	1	2.4%	2	4.3%	5	8.6%	4	6.7%	2	6.7%	2	5.1%	0	0.0%	5	10.4%	0	0.0%
計	56		48		47		38		42		46		58		60		30		39		35		48		41	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																										
満足	34	59.6%	25	51.0%	32	69.6%	25	65.8%	25	59.5%	30	66.7%	31	54.4%	39	65.0%	14	46.7%	22	56.4%	24	68.6%	28	60.9%	20	50.0%
やや満足	13	22.8%	20	40.8%	9	19.6%	9	23.7%	14	33.3%	11	24.4%	21	36.8%	12	20.0%	13	43.3%	11	28.2%	11	31.4%	11	23.9%	16	40.0%
やや不満	4	7.0%	1	2.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.1%	0	0.0%	1	2.2%	1	2.5%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	10.5%	3	6.1%	4	8.7%	4	10.5%	2	4.8%	4	8.9%	5	8.8%	9	15.0%	3	10.0%	4	10.3%	0	0.0%	6	13.0%	3	7.5%
計	57		49		46		38		42		45		57		60		30		39		35		46		40	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

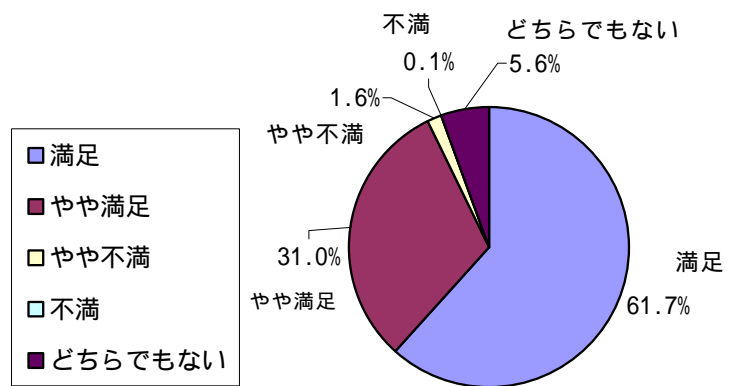
2. 当金庫について

A) ご利用店舗について

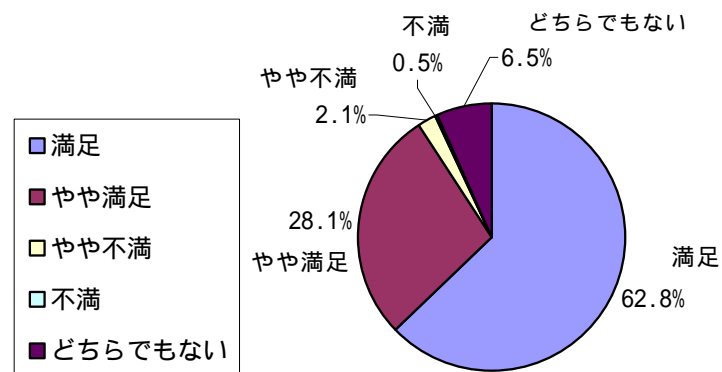
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)																								
満足	24	66.7%	28	75.7%	29	72.5%	17	45.9%	16	51.6%	18	72.0%	15	60.0%	25	67.6%	17	63.0%	17	54.8%	7	87.5%	566	61.7%
やや満足	10	27.8%	7	18.9%	8	20.0%	14	37.8%	11	35.5%	4	16.0%	8	32.0%	11	29.7%	8	29.6%	12	38.7%	1	12.5%	285	31.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%	1	2.7%	2	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	15	1.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
どちらでもない	2	5.6%	2	5.4%	1	2.5%	5	13.5%	2	6.5%	3	12.0%	2	8.0%	1	2.7%	2	7.4%	1	3.2%	0	0.0%	51	5.6%
計	36		37		40		37		31		25		25		37		27		31		8		918	
2. 駐車場の広さ・止めやすさ																								
満足	3	9.4%	21	60.0%	13	32.5%	6	16.2%	10	32.3%	5	21.7%	14	56.0%	7	21.2%	4	15.4%	8	26.7%	0	0.0%	266	30.6%
やや満足	3	9.4%	8	22.9%	10	25.0%	11	29.7%	10	32.3%	2	8.7%	3	12.0%	8	24.2%	9	34.6%	8	26.7%	2	40.0%	248	28.5%
やや不満	14	43.8%	3	8.6%	10	25.0%	12	32.4%	10	32.3%	5	21.7%	4	16.0%	14	42.4%	4	15.4%	8	26.7%	0	0.0%	184	21.2%
不満	11	34.4%	1	2.9%	4	10.0%	5	13.5%	1	3.2%	6	26.1%	1	4.0%	3	9.1%	1	3.8%	4	13.3%	2	40.0%	79	9.1%
どちらでもない	1	3.1%	2	5.7%	3	7.5%	2	5.4%	0	0.0%	5	21.7%	3	12.0%	1	3.0%	8	30.8%	2	6.7%	1	20.0%	92	10.6%
計	32		35		40		36		31		23		25		33		26		30		5		869	
3. 待ち時間の長さ																								
満足	20	57.1%	29	78.4%	28	70.0%	26	70.3%	21	67.7%	17	68.0%	16	64.0%	31	81.6%	18	66.7%	15	48.4%	4	50.0%	577	62.8%
やや満足	11	31.4%	4	10.8%	10	25.0%	8	21.6%	10	32.3%	3	12.0%	4	16.0%	7	18.4%	7	25.9%	14	45.2%	2	25.0%	258	28.1%
やや不満	2	5.7%	2	5.4%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	19	2.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	2	5.7%	2	5.4%	1	2.5%	3	8.1%	0	0.0%	4	16.0%	3	12.0%	0	0.0%	2	7.4%	1	3.2%	2	25.0%	60	6.5%
計	35		37		40		37		31		25		25		38		27		31		8		919	
4. 店舗の雰囲気																								
満足	22	62.9%	27	73.0%	27	67.5%	20	54.1%	18	58.1%	21	84.0%	14	56.0%	30	81.1%	20	71.4%	13	41.9%	7	87.5%	595	64.5%
やや満足	11	31.4%	6	16.2%	11	27.5%	14	37.8%	10	32.3%	3	12.0%	6	24.0%	7	18.9%	5	17.9%	17	54.8%	0	0.0%	267	29.0%
やや不満	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	1.0%
不満	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	5.7%	2	5.4%	2	5.0%	2	5.4%	2	6.5%	1	4.0%	4	16.0%	0	0.0%	3	10.7%	1	3.2%	1	12.5%	49	5.3%
計	35		37		40		37		31		25		25		37		28		31		8		922	
5. 込みあっている時でも対応が丁寧																								
満足	23	65.7%	23	62.2%	25	62.5%	17	45.9%	18	60.0%	14	56.0%	13	52.0%	26	72.2%	18	66.7%	13	41.9%	6	75.0%	545	59.6%
やや満足	8	22.9%	6	16.2%	13	32.5%	16	43.2%	11	36.7%	5	20.0%	9	36.0%	8	22.2%	4	14.8%	14	45.2%	1	12.5%	266	29.1%
やや不満	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	16	1.7%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	4	11.4%	7	18.9%	2	5.0%	4	10.8%	1	3.3%	4	16.0%	2	8.0%	2	5.6%	5	18.5%	3	9.7%	1	12.5%	88	9.6%
計	35		37		40		37		30		25		25		36		27		31		8		915	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

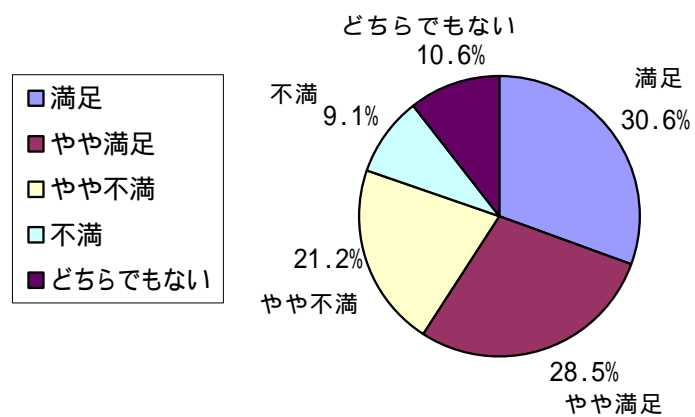
1. 店舗・設備の印象(清潔感、整理整頓等)



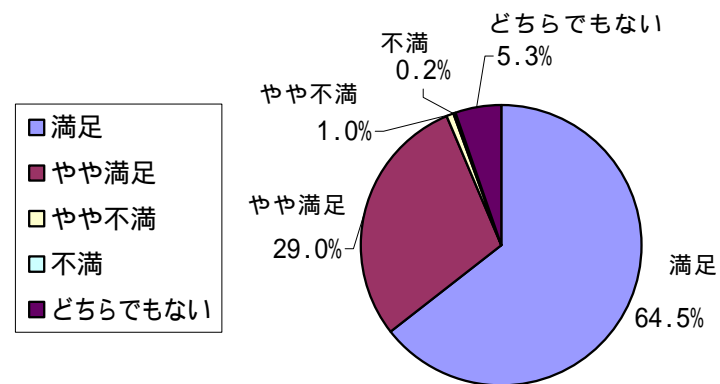
3. 待ち時間の長さ



2. 駐車場の広さ・止めやすさ

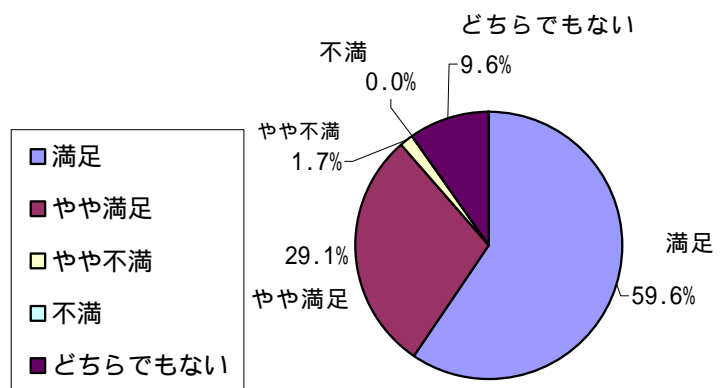


4. 店舗の雰囲気



2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ご利用店舗について)

5. 込みあっている時でも対応が丁寧



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

2. 当金庫について

B) ATMについて

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																										
満足	15	40.5%	15	42.9%	16	45.7%	11	40.7%	11	42.3%	12	37.5%	22	50.0%	18	47.4%	6	31.6%	11	52.4%	13	52.0%	9	28.1%	11	42.3%
やや満足	7	18.9%	12	34.3%	8	22.9%	10	37.0%	11	42.3%	13	40.6%	15	34.1%	8	21.1%	9	47.4%	2	9.5%	8	32.0%	13	40.6%	8	30.8%
やや不満	1	2.7%	3	8.6%	3	8.6%	0	0.0%	1	3.8%	1	3.1%	0	0.0%	3	7.9%	1	5.3%	1	4.8%	2	8.0%	0	0.0%	2	7.7%
不満	4	10.8%	1	2.9%	1	2.9%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	1	2.6%	0	0.0%	3	14.3%	1	4.0%	0	0.0%	1	3.8%
どちらでもない	10	27.0%	4	11.4%	7	20.0%	5	18.5%	3	11.5%	6	18.8%	6	13.6%	8	21.1%	3	15.8%	4	19.0%	1	4.0%	10	31.3%	4	15.4%
計	37		35		35		27		26		32		44		38		19		21		25		32		26	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																										
満足	5	18.5%	7	24.1%	10	37.0%	1	4.5%	5	27.8%	4	15.4%	13	32.5%	5	14.7%	2	14.3%	2	11.8%	3	14.3%	7	25.9%	6	28.6%
やや満足	4	14.8%	0	0.0%	6	22.2%	6	27.3%	1	5.6%	5	19.2%	9	22.5%	4	11.8%	1	7.1%	6	35.3%	7	33.3%	5	18.5%	5	23.8%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	1	3.7%	0	0.0%
不満	0	0.0%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	18	66.7%	21	72.4%	11	40.7%	15	68.2%	12	66.7%	16	61.5%	18	45.0%	24	70.6%	11	78.6%	9	52.9%	10	47.6%	14	51.9%	10	47.6%
計	27		29		27		22		18		26		40		34		14		17		21		27		21	
3. ATMがコンビニで利用できる																										
満足	10	30.3%	8	26.7%	12	41.4%	8	29.6%	8	40.0%	9	33.3%	12	30.0%	9	25.0%	5	29.4%	7	36.8%	6	26.1%	8	25.8%	9	37.5%
やや満足	5	15.2%	6	20.0%	6	20.7%	6	22.2%	1	5.0%	4	14.8%	11	27.5%	2	5.6%	2	11.8%	7	36.8%	5	21.7%	6	19.4%	5	20.8%
やや不満	0	0.0%	1	3.3%	1	3.4%	3	11.1%	2	10.0%	1	3.7%	4	10.0%	3	8.3%	0	0.0%	1	5.3%	1	4.3%	1	3.2%	2	8.3%
不満	5	15.2%	1	3.3%	1	3.4%	2	7.4%	1	5.0%	0	0.0%	1	2.5%	3	8.3%	0	0.0%	2	10.5%	4	17.4%	3	9.7%	2	8.3%
どちらでもない	13	39.4%	14	46.7%	9	31.0%	8	29.6%	8	40.0%	13	48.1%	12	30.0%	19	52.8%	10	58.8%	2	10.5%	7	30.4%	13	41.9%	6	25.0%
計	33		30		29		27		20		27		40		36		17		19		23		31		24	
4. ATMの利用手数料																										
満足	7	23.3%	7	23.3%	8	24.2%	2	8.0%	3	13.6%	7	24.1%	6	14.3%	10	27.0%	2	11.1%	3	15.8%	5	20.8%	4	13.3%	4	15.4%
やや満足	4	13.3%	5	16.7%	4	12.1%	6	24.0%	7	31.8%	7	24.1%	15	35.7%	5	13.5%	0	0.0%	4	21.1%	6	25.0%	7	23.3%	7	26.9%
やや不満	4	13.3%	5	16.7%	6	18.2%	6	24.0%	4	18.2%	3	10.3%	6	14.3%	5	13.5%	4	22.2%	3	15.8%	4	16.7%	5	16.7%	4	15.4%
不満	9	30.0%	5	16.7%	7	21.2%	4	16.0%	3	13.6%	2	6.9%	8	19.0%	4	10.8%	3	16.7%	4	21.1%	5	20.8%	6	20.0%	5	19.2%
どちらでもない	6	20.0%	8	26.7%	8	24.2%	7	28.0%	5	22.7%	10	34.5%	7	16.7%	13	35.1%	9	50.0%	5	26.3%	4	16.7%	8	26.7%	6	23.1%
計	30		30		33		25		22		29		42		37		18		19		24		30		26	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																										
満足	23	62.2%	17	48.6%	21	58.3%	12	44.4%	14	56.0%	20	66.7%	18	41.9%	19	51.4%	9	47.4%	6	28.6%	13	52.0%	17	54.8%	12	44.4%
やや満足	8	21.6%	13	37.1%	9	25.0%	10	37.0%	9	36.0%	6	20.0%	19	44.2%	10	27.0%	5	26.3%	12	57.1%	7	28.0%	8	25.8%	10	37.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	2	7.4%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.4%	1	5.3%	1	4.8%	1	4.0%	0	0.0%	2	7.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	6	16.2%	5	14.3%	4	11.1%	2	7.4%	1	4.0%	4	13.3%	6	14.0%	6	16.2%	4	21.1%	2	9.5%	4	16.0%	6	19.4%	3	11.1%
計	37		35		36		27		25		30		43		37		19		21		25		31		27	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																										
満足	23	62.2%	13	37.1%	21	58.3%	7	25.9%	12	48.0%	15	50.0%	25	56.8%	19	50.0%	10	52.6%	7	33.3%	15	57.7%	17	51.5%	15	53.6%
やや満足	11	29.7%	15	42.9%	12	33.3%	11	40.7%	6	24.0%	12	40.0%	11	25.0%	12	31.6%	3	15.8%	7	33.3%	5	19.2%	8	24.2%	10	35.7%
やや不満	0	0.0%	2	5.7%	0	0.0%	2	7.4%	4	16.0%	0	0.0%	3	6.8%	3	7.9%	2	10.5%	4	19.0%	2	7.7%	3	9.1%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.4%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
どちらでもない	3	8.1%	5	14.3%	3	8.3%	5	18.5%	2	8.0%	3	10.0%	5	11.4%	4	10.5%	4	21.1%	3	14.3%	4	15.4%	5	15.2%	2	7.1%
計	37		35		36		27		25		30		44		38		19		21		26		33		28	
7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている																										
満足	22	61.1%	13	37.1%	19	52.8%	9	33.3%	11	44.0%	16	53.3%	19	43.2%	14	37.8%	4	22.2%	5	23.8%	14	53.8%	13	40.6%	13	46.4%
やや満足	6	16.7%	17	48.6%	9	25.0%	9	33.3%	9	36.0%	8	26.7%	17	38.6%	14	37.8%	9	50.0%	8	38.1%	8	30.8%	10	31.3%	6	21.4%
やや不満	0	0.0%	2	5.7%	2	5.6%	3	11.1%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	2	9.5%	1	3.8%	3	9.4%	5	17.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.6%
どちらでもない	8	22.2%	3	8.6%	6	16.7%	5	18.5%	4	16.0%	6	20.0%	8	18.2%	8	21.6%	5	27.8%	6	28.6%	3	11.5%	6	18.8%	3	10.7%
計	36		35		36		27		25		30		44		37		18		21		26		32		28	

お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

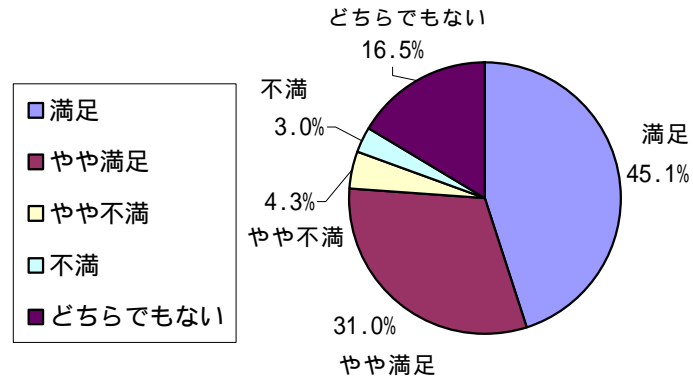
2. 当金庫について

B) ATMについて

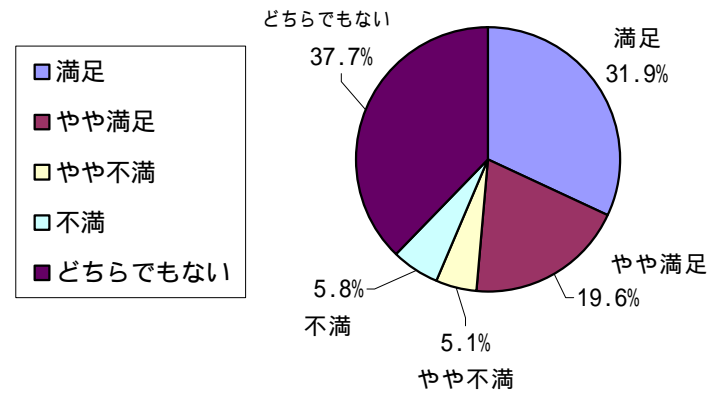
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい																								
満足	10	43.5%	11	42.3%	13	50.0%	16	59.3%	10	45.5%	8	47.1%	8	50.0%	16	57.1%	12	66.7%	7	31.8%	1	33.3%	282	45.1%
やや満足	9	39.1%	9	34.6%	8	30.8%	9	33.3%	7	31.8%	3	17.6%	2	12.5%	9	32.1%	4	22.2%	10	45.5%	0	0.0%	194	31.0%
やや不満	1	4.3%	1	3.8%	2	7.7%	0	0.0%	1	4.5%	1	5.9%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	1	33.3%	27	4.3%
不満	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	0	0.0%	1	5.9%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	19	3.0%
どちらでもない	2	8.7%	5	19.2%	3	11.5%	1	3.7%	4	18.2%	4	23.5%	4	25.0%	3	10.7%	2	11.1%	3	13.6%	1	33.3%	103	16.5%
計	23		26		26		27		22		17		16		28		18		22		3		625	
2. ATMのしんきんゼロネットサービスが利用できる																								
満足	6	31.6%	4	16.7%	3	15.8%	5	22.7%	5	27.8%	5	33.3%	7	46.7%	5	26.3%	5	35.7%	4	25.0%	1	25.0%	120	23.6%
やや満足	4	21.1%	6	25.0%	6	31.6%	2	9.1%	3	16.7%	2	13.3%	0	0.0%	3	15.8%	0	0.0%	3	18.8%	0	0.0%	88	17.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.2%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
どちらでもない	9	47.4%	14	58.3%	10	52.6%	13	59.1%	10	55.6%	8	53.3%	8	53.3%	11	57.9%	9	64.3%	9	56.3%	3	75.0%	293	57.7%
計	19		24		19		22		18		15		15		19		14		16		4		508	
3. ATMがコンビニで利用できる																								
満足	4	22.2%	6	24.0%	5	23.8%	9	39.1%	7	35.0%	7	50.0%	7	46.7%	8	34.8%	4	28.6%	6	31.6%	2	50.0%	176	31.9%
やや満足	5	27.8%	5	20.0%	5	23.8%	4	17.4%	8	40.0%	0	0.0%	4	26.7%	4	17.4%	3	21.4%	4	21.1%	0	0.0%	108	19.6%
やや不満	0	0.0%	1	4.0%	3	14.3%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	5.1%
不満	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	3	13.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.5%	0	0.0%	32	5.8%
どちらでもない	9	50.0%	12	48.0%	8	38.1%	5	21.7%	5	25.0%	6	42.9%	3	20.0%	10	43.5%	7	50.0%	7	36.8%	2	50.0%	208	37.7%
計	18		25		21		23		20		14		15		23		14		19		4		552	
4. ATMの利用手数料																								
満足	5	22.7%	1	3.8%	5	20.8%	6	23.1%	4	20.0%	5	33.3%	5	31.3%	5	21.7%	5	29.4%	4	17.4%	1	25.0%	114	19.6%
やや満足	6	27.3%	7	26.9%	4	16.7%	8	30.8%	5	25.0%	0	0.0%	2	12.5%	3	13.0%	3	17.6%	9	39.1%	1	25.0%	125	21.5%
やや不満	2	9.1%	4	15.4%	6	25.0%	4	15.4%	6	30.0%	2	13.3%	5	31.3%	5	21.7%	2	11.8%	4	17.4%	1	25.0%	100	17.2%
不満	4	18.2%	4	15.4%	5	20.8%	5	19.2%	1	5.0%	3	20.0%	2	12.5%	2	8.7%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	93	16.0%
どちらでもない	5	22.7%	10	38.5%	4	16.7%	3	11.5%	4	20.0%	5	33.3%	2	12.5%	8	34.8%	7	41.2%	4	17.4%	1	25.0%	149	25.6%
計	22		26		24		26		20		15		16		23		17		23		4		581	
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい																								
満足	12	52.2%	16	61.5%	15	57.7%	16	59.3%	11	50.0%	8	47.1%	9	56.3%	20	76.9%	9	52.9%	11	47.8%	2	50.0%	330	53.2%
やや満足	9	39.1%	6	23.1%	7	26.9%	10	37.0%	7	31.8%	5	29.4%	5	31.3%	2	7.7%	7	41.2%	8	34.8%	2	50.0%	194	31.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.9%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	18	2.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.7%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.6%
どちらでもない	2	8.7%	4	15.4%	3	11.5%	0	0.0%	2	9.1%	3	17.6%	2	12.5%	2	7.7%	1	5.9%	2	8.7%	0	0.0%	74	11.9%
計	23		26		26		27		22		17		16		26		17		23		4		620	
6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い																								
満足	9	40.9%	17	65.4%	13	50.0%	21	77.8%	10	45.5%	8	50.0%	8	50.0%	18	69.2%	10	58.8%	6	26.1%	3	75.0%	322	51.6%
やや満足	7	31.8%	7	26.9%	11	42.3%	6	22.2%	6	27.3%	2	12.5%	5	31.3%	5	19.2%	6	35.3%	8	34.8%	1	25.0%	187	30.0%
やや不満	3	13.6%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	4	18.2%	4	25.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	0	0.0%	41	6.6%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	13.0%	0	0.0%	8	1.3%
どちらでもない	3	13.6%	2	7.7%	1	3.8%	0	0.0%	1	4.5%	2	12.5%	2	12.5%	3	11.5%	1	5.9%	3	13.0%	0	0.0%	66	10.6%
計	22		26		26		27		22		16		16		26		17		23		4		624	
7. ATM利用時のプライバシー保護に、配慮がなされている																								
満足	9	39.1%	10	38.5%	8	33.3%	17	63.0%	10	45.5%	11	64.7%	8	50.0%	16	61.5%	10	58.8%	10	45.5%	3	75.0%	284	45.9%
やや満足	11	47.8%	9	34.6%	12	50.0%	9	33.3%	8	36.4%	2	11.8%	4	25.0%	6	23.1%	6	35.3%	7	31.8%	1	25.0%	205	33.1%
やや不満	1	4.3%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	2	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%	0	0.0%	27	4.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.6%
どちらでもない	2	8.7%	6	23.1%	4	16.7%	1	3.7%	2	9.1%	2	11.8%	4	25.0%	3	11.5%	1	5.9%	3	13.6%	0	0.0%	99	16.0%
計	23		26		24		27		22		17		16		26		17		22		4		619	

2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

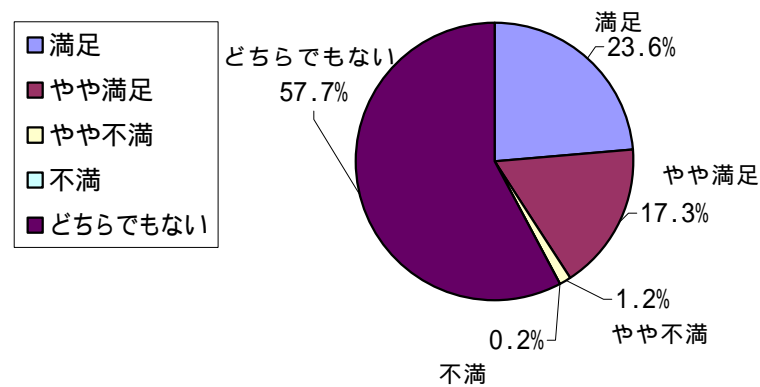
1. ATMの営業時間が長く、利用しやすい



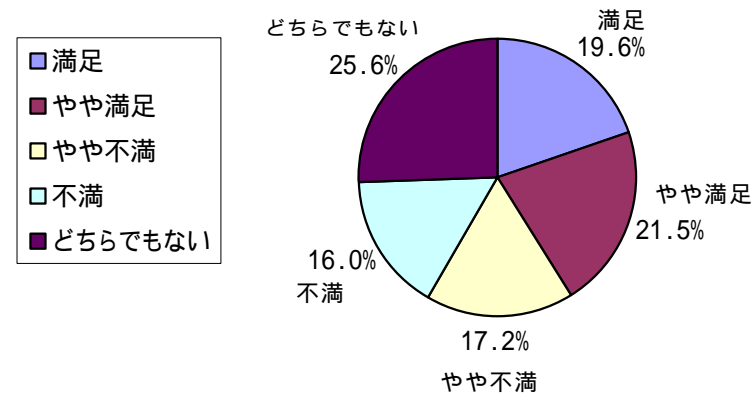
3. ATMがコンビニで利用できる



2. ATMのしきんゼロネットサービスが利用できる

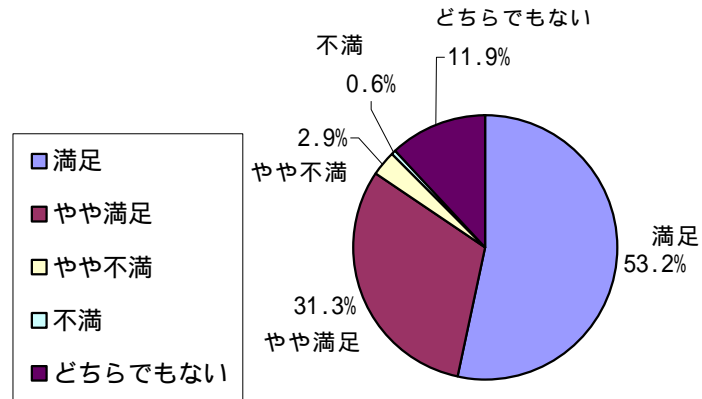


4. ATMの利用手数料

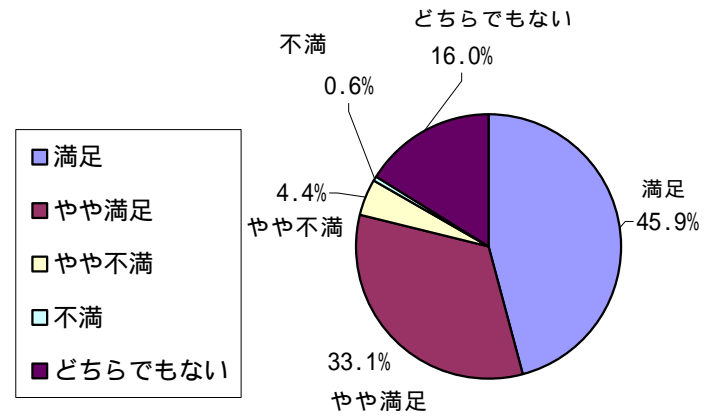


2. 当金庫についてお聞かせ下さい (ATMについて)

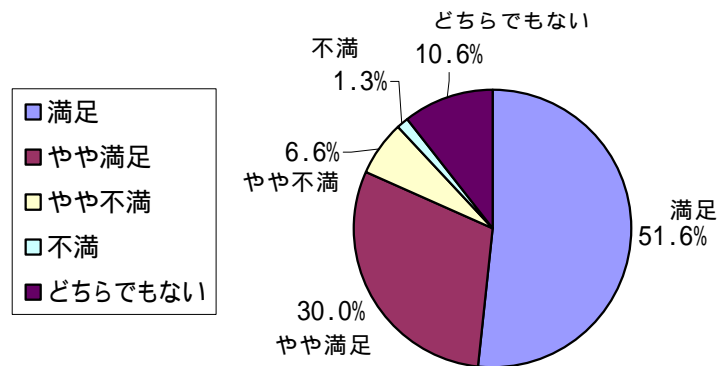
5. ATMの画面が見やすく、操作が分かりやすい



7. ATM時のプライバシー保護に、配慮がなされている



6. ATMが混雑なく、待ち時間が短い



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜															
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる																												
満足	46	69.7%	32	65.3%	40	76.9%	37	82.2%	36	76.6%	35	72.9%	47	78.3%	43	72.9%	21	56.8%	30	73.2%	32	84.2%	32	65.3%	35	76.1%		
やや満足	13	19.7%	15	30.6%	7	13.5%	7	15.6%	9	19.1%	12	25.0%	9	15.0%	8	13.6%	11	29.7%	8	19.5%	6	15.8%	15	30.6%	8	17.4%		
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	10.6%	2	4.1%	4	7.7%	1	2.2%	1	2.1%	1	2.1%	4	6.7%	8	13.6%	5	13.5%	2	4.9%	0	0.0%	2	4.1%	2	4.3%		
計	66		49		52		45		47		48		60		59		37		41		38		49		46			
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																												
満足	46	69.7%	28	58.3%	39	73.6%	35	77.8%	33	70.2%	35	72.9%	45	75.0%	42	71.2%	22	59.5%	28	68.3%	29	78.4%	32	65.3%	33	71.7%		
やや満足	13	19.7%	14	29.2%	9	17.0%	8	17.8%	9	19.1%	12	25.0%	9	15.0%	9	15.3%	10	27.0%	10	24.4%	8	21.6%	15	30.6%	10	21.7%		
やや不満	0	0.0%	2	4.2%	1	1.9%	0	0.0%	3	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	10.6%	4	8.3%	4	7.5%	2	4.4%	2	4.3%	1	2.1%	6	10.0%	8	13.6%	5	13.5%	2	4.9%	0	0.0%	1	2.0%	3	6.5%		
計	66		48		53		45		47		48		60		59		37		41		37		49		46			
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる																												
満足	31	48.4%	15	31.9%	26	51.0%	24	54.5%	19	42.2%	18	41.9%	28	49.1%	28	52.8%	9	25.7%	18	46.2%	17	50.0%	20	43.5%	19	45.2%		
やや満足	14	21.9%	16	34.0%	12	23.5%	14	31.8%	13	28.9%	11	25.6%	15	26.3%	9	17.0%	15	42.9%	9	23.1%	11	32.4%	8	17.4%	13	31.0%		
やや不満	1	1.6%	2	4.3%	1	2.0%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	5	12.8%	1	2.9%	1	2.2%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	18	28.1%	14	29.8%	12	23.5%	6	13.6%	12	26.7%	14	32.6%	14	24.6%	15	28.3%	11	31.4%	7	17.9%	5	14.7%	17	37.0%	10	23.8%		
計	64		47		51		44		45		43		57		53		35		39		34		46		42			
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																												
満足	36	55.4%	20	40.0%	29	60.4%	26	60.5%	25	54.3%	18	40.9%	30	50.0%	28	52.8%	12	34.3%	20	50.0%	22	62.9%	20	46.5%	18	42.9%		
やや満足	12	18.5%	22	44.0%	8	16.7%	13	30.2%	8	17.4%	13	29.5%	18	30.0%	11	20.8%	17	48.6%	12	30.0%	9	25.7%	8	18.6%	14	33.3%		
やや不満	1	1.5%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.8%	0	0.0%	3	7.5%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	16	24.6%	8	16.0%	10	20.8%	4	9.3%	12	26.1%	13	29.5%	12	20.0%	12	22.6%	6	17.1%	5	12.5%	3	8.6%	15	34.9%	10	23.8%		
計	65		50		48		43		46		44		60		53		35		40		35		43		42			
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である																												
満足	39	60.0%	18	36.0%	30	58.8%	28	65.1%	27	60.0%	29	60.4%	32	52.5%	30	55.6%	14	38.9%	19	47.5%	22	62.9%	28	60.9%	21	50.0%		
やや満足	11	16.9%	21	42.0%	9	17.6%	10	23.3%	10	22.2%	14	29.2%	19	31.1%	9	16.7%	14	38.9%	10	25.0%	6	17.1%	7	15.2%	14	33.3%		
やや不満	1	1.5%	3	6.0%	3	5.9%	2	4.7%	2	4.4%	0	0.0%	2	3.3%	2	3.7%	2	5.6%	9	22.5%	6	17.1%	4	8.7%	2	4.8%		
不満	2	3.1%	1	2.0%	0	0.0%	2	4.7%	1	2.2%	1	2.1%	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%		
どちらでもない	12	18.5%	7	14.0%	9	17.6%	1	2.3%	5	11.1%	4	8.3%	8	13.1%	12	22.2%	6	16.7%	1	2.5%	1	2.9%	7	15.2%	4	9.5%		
計	65		50		51		43		45		48		61		54		36		40		35		46		42			
6. 事務処理が正確で、速い																												
満足	40	61.5%	19	38.0%	30	58.8%	27	62.8%	28	60.9%	30	62.5%	33	54.1%	35	60.3%	14	38.9%	20	51.3%	24	68.6%	27	57.4%	24	58.5%		
やや満足	15	23.1%	25	50.0%	11	21.6%	13	30.2%	12	26.1%	15	31.3%	21	34.4%	14	24.1%	14	38.9%	13	33.3%	10	28.6%	10	21.3%	14	34.1%		
やや不満	1	1.5%	1	2.0%	1	2.0%	2	4.7%	1	2.2%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	2	5.6%	2	5.1%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%		
不満	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%		
どちらでもない	8	12.3%	5	10.0%	9	17.6%	1	2.3%	5	10.9%	3	6.3%	6	9.8%	8	13.8%	6	16.7%	3	7.7%	0	0.0%	9	19.1%	3	7.3%		
計	65		50		51		43		46		48		61		58		36		39		35		47		41			
7. 総合的満足度																												
満足	43	65.2%	22	44.0%	34	66.7%	33	75.0%	31	66.0%	31	64.6%	41	66.1%	35	62.5%	14	40.0%	22	55.0%	29	78.4%	29	61.7%	20	46.5%		
やや満足	16	24.2%	25	50.0%	9	17.6%	10	22.7%	14	29.8%	14	29.2%	17	27.4%	13	23.2%	16	45.7%	16	40.0%	8	21.6%	14	29.8%	19	44.2%		
やや不満	0	0.0%	1	2.0%	1	2.0%	0	0.0%	2	4.3%	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	7	10.6%	2	4.0%	7	13.7%	1	2.3%	0	0.0%	2	4.2%	4	6.5%	8	14.3%	5	14.3%	1	2.5%	0	0.0%	4	8.5%	4	9.3%		
計	66		50		51		44		47		48		62		56		35		40		37		47		43			

お客様満足度アンケート集計結果

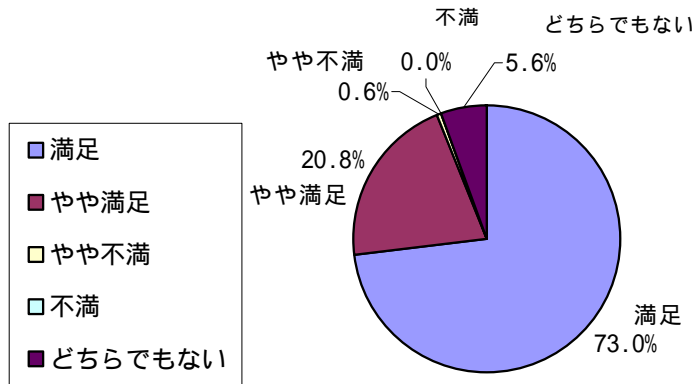
(平成26年10月実施)

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

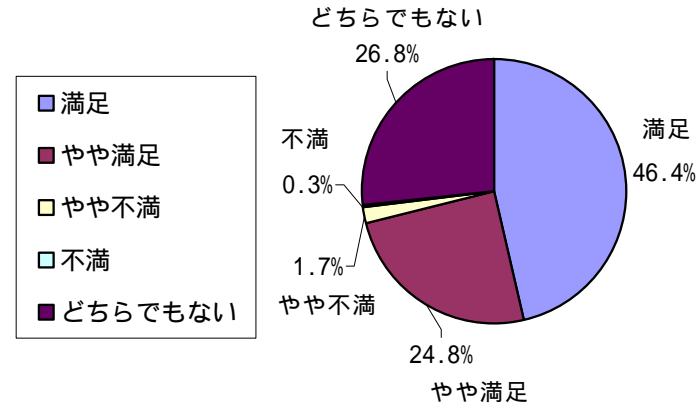
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる												
満足	29 78.4%	33 76.7%	30 75.0%	29 72.5%	19 59.4%	27 81.8%	16 51.6%	33 84.6%	23 74.2%	19 59.4%	8 100.0%	732 73.0%
やや満足	7 18.9%	9 20.9%	9 22.5%	9 22.5%	10 31.3%	4 12.1%	11 35.5%	6 15.4%	5 16.1%	11 34.4%	0 0.0%	209 20.8%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	6 0.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
どちらでもない	1 2.7%	1 2.3%	1 2.5%	2 5.0%	3 9.4%	1 3.0%	4 12.9%	0 0.0%	3 9.7%	1 3.1%	0 0.0%	56 5.6%
計	37	43	40	40	32	33	31	39	31	32	8	1003
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる												
満足	29 78.4%	30 69.8%	32 80.0%	28 70.0%	20 62.5%	24 72.7%	16 51.6%	30 78.9%	22 71.0%	19 61.3%	8 100.0%	705 70.5%
やや満足	5 13.5%	11 25.6%	8 20.0%	9 22.5%	8 25.0%	6 18.2%	10 32.3%	6 15.8%	4 12.9%	10 32.3%	0 0.0%	213 21.3%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.2%	0 0.0%	10 1.0%
不満	1 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 0.2%
どちらでもない	2 5.4%	2 4.7%	0 0.0%	3 7.5%	3 9.4%	2 6.1%	5 16.1%	2 5.3%	5 16.1%	1 3.2%	0 0.0%	70 7.0%
計	37	43	40	40	32	33	31	38	31	31	8	1000
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる												
満足	17 53.1%	19 48.7%	19 48.7%	17 48.6%	12 36.4%	16 55.2%	15 50.0%	15 46.9%	15 50.0%	12 38.7%	6 75.0%	435 46.4%
やや満足	8 25.0%	8 20.5%	7 17.9%	9 25.7%	11 33.3%	5 17.2%	5 16.7%	7 21.9%	3 10.0%	9 29.0%	1 12.5%	233 24.8%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 1.7%
不満	0 0.0%	2 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 0.3%
どちらでもない	7 21.9%	10 25.6%	13 33.3%	7 20.0%	10 30.3%	7 24.1%	10 33.3%	9 28.1%	12 40.0%	10 32.3%	1 12.5%	251 26.8%
計	32	39	39	35	33	29	30	32	30	31	8	938
4. 商品内容等の説明が分かりやすい												
満足	18 60.0%	20 50.0%	21 53.8%	16 44.4%	15 45.5%	17 58.6%	13 43.3%	16 47.1%	16 55.2%	13 41.9%	8 100.0%	477 50.6%
やや満足	6 20.0%	10 25.0%	7 17.9%	13 36.1%	8 24.2%	6 20.7%	11 36.7%	7 20.6%	4 13.8%	10 32.3%	0 0.0%	247 26.2%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 1.1%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 0.1%
どちらでもない	6 20.0%	10 25.0%	11 28.2%	7 19.4%	9 27.3%	6 20.7%	6 20.0%	10 29.4%	9 31.0%	8 25.8%	0 0.0%	208 22.1%
計	30	40	39	36	33	29	30	34	29	31	8	943
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である												
満足	21 61.8%	22 53.7%	25 64.1%	19 51.4%	14 43.8%	16 53.3%	10 33.3%	17 50.0%	18 58.1%	14 45.2%	7 87.5%	520 54.0%
やや満足	9 26.5%	13 31.7%	8 20.5%	14 37.8%	9 28.1%	6 20.0%	7 23.3%	11 32.4%	6 19.4%	13 41.9%	1 12.5%	251 26.1%
やや不満	0 0.0%	1 2.4%	1 2.6%	1 2.7%	1 3.1%	3 10.0%	6 20.0%	1 2.9%	0 0.0%	3 9.7%	0 0.0%	55 5.7%
不満	1 2.9%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	1 3.1%	0 0.0%	1 3.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 1.5%
どちらでもない	3 8.8%	5 12.2%	5 12.8%	2 5.4%	7 21.9%	5 16.7%	6 20.0%	5 14.7%	7 22.6%	1 3.2%	0 0.0%	123 12.8%
計	34	41	39	37	32	30	30	34	31	31	8	963
6. 事務処理が正確で、速い												
満足	26 76.5%	31 72.1%	27 67.5%	27 69.2%	15 45.5%	21 72.4%	14 45.2%	23 60.5%	19 61.3%	17 51.5%	5 62.5%	576 58.8%
やや満足	6 17.6%	10 23.3%	6 15.0%	10 25.6%	12 36.4%	5 17.2%	11 35.5%	11 28.9%	6 19.4%	16 48.5%	3 37.5%	283 28.9%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	2 5.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	1 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 1.6%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 0.4%
どちらでもない	2 5.9%	2 4.7%	5 12.5%	2 5.1%	5 15.2%	3 10.3%	5 16.1%	4 10.5%	6 19.4%	0 0.0%	0 0.0%	100 10.2%
計	34	43	40	39	33	29	31	38	31	33	8	979
7. 総合的満足度												
満足	26 76.5%	31 72.1%	29 72.5%	24 61.5%	18 54.5%	23 74.2%	13 41.9%	23 60.5%	22 71.0%	19 57.6%	7 87.5%	619 62.7%
やや満足	7 20.6%	10 23.3%	8 20.0%	14 35.9%	11 33.3%	6 19.4%	12 38.7%	12 31.6%	5 16.1%	14 42.4%	1 12.5%	291 29.5%
やや不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	0 0.0%	1 3.2%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 0.8%
不満	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
どちらでもない	1 2.9%	2 4.7%	3 7.5%	1 2.6%	3 9.1%	2 6.5%	5 16.1%	3 7.9%	4 12.9%	0 0.0%	0 0.0%	69 7.0%
計	34	43	40	39	33	31	31	38	31	33	8	987

3. 営業店の窓口対応・業務内容について

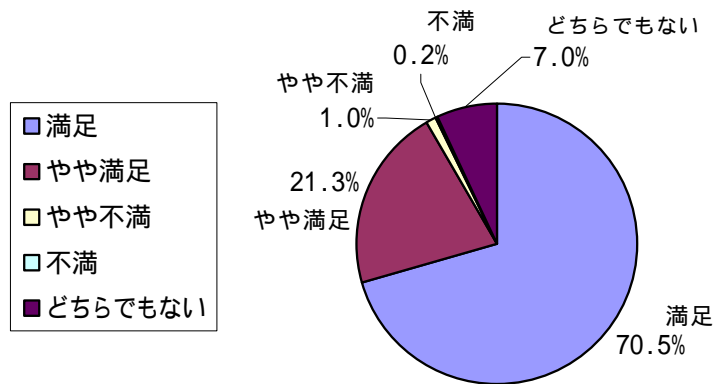
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



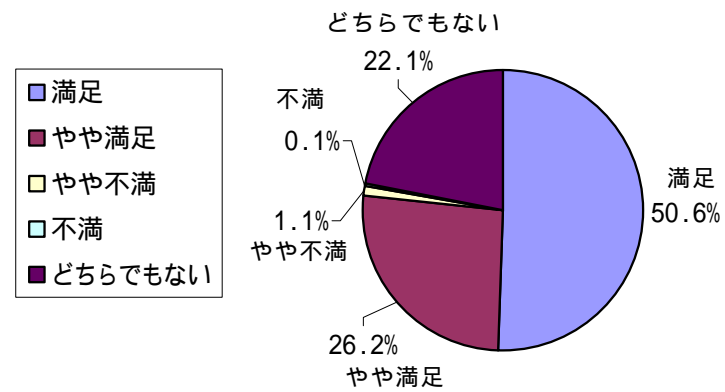
3. 自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

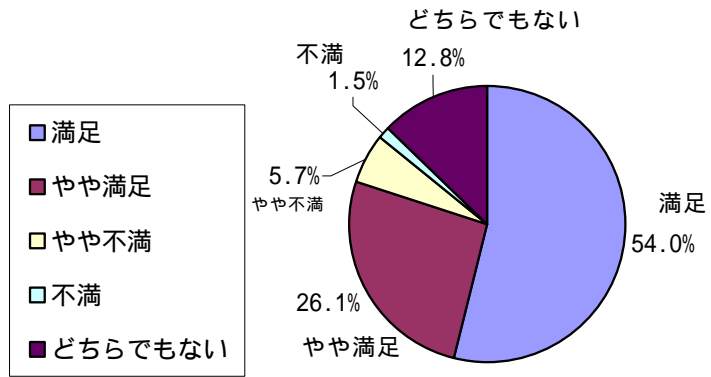


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

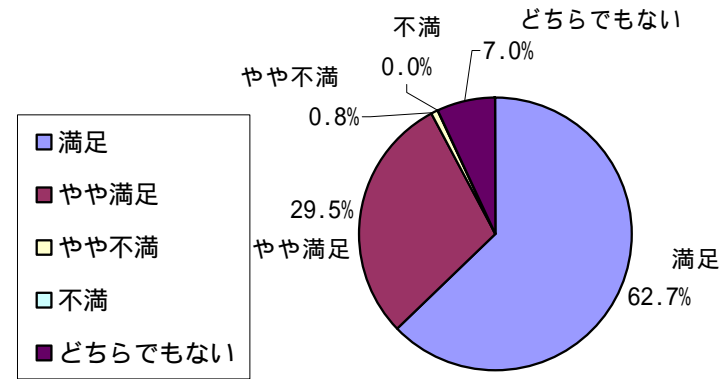


3. 営業店の窓口対応・業務内容について

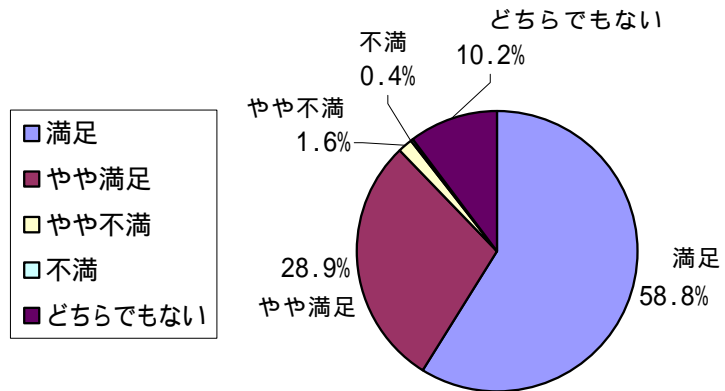
5. 手続きに必要な書類が簡潔で簡単、説明が丁寧である



7. 総合的満足度



6. 事務処理が正確で、速い



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

4. 渉外担当について

	本店	山ノ下	沼垂	横門前	関屋	大形	白根	大野	米山	中山	青山	鳥屋野	松浜													
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																										
満足	54	85.7%	41	75.9%	51	75.0%	30	88.2%	29	82.9%	36	81.8%	55	83.3%	51	86.4%	29	70.7%	30	81.1%	30	88.2%	34	82.9%	34	82.9%
やや満足	8	12.7%	13	24.1%	16	23.5%	4	11.8%	6	17.1%	8	18.2%	9	13.6%	8	13.6%	10	24.4%	7	18.9%	4	11.8%	6	14.6%	7	17.1%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%
計	63		54		68		34		35		44		66		59		41		37		34		41		41	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																										
満足	52	82.5%	36	66.7%	50	72.5%	28	82.4%	26	74.3%	35	79.5%	54	81.8%	51	87.9%	29	70.7%	30	81.1%	25	75.8%	35	85.4%	34	82.9%
やや満足	10	15.9%	16	29.6%	19	27.5%	5	14.7%	7	20.0%	9	20.5%	11	16.7%	6	10.3%	9	22.0%	7	18.9%	8	24.2%	5	12.2%	6	14.6%
やや不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	1	2.9%	2	5.7%	0	0.0%	1	1.5%	1	1.7%	2	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.4%	1	2.4%
計	63		54		69		34		35		44		66		58		41		37		33		41		41	
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる																										
満足	43	70.5%	28	51.9%	39	58.2%	19	59.4%	23	65.7%	24	58.5%	41	65.1%	34	61.8%	18	45.0%	17	47.2%	15	48.4%	25	65.8%	27	65.9%
やや満足	12	19.7%	22	40.7%	19	28.4%	7	21.9%	8	22.9%	14	34.1%	15	23.8%	14	25.5%	17	42.5%	9	25.0%	11	35.5%	6	15.8%	10	24.4%
やや不満	0	0.0%	1	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	8.3%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.6%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%
どちらでもない	5	8.2%	3	5.6%	8	11.9%	6	18.8%	4	11.4%	3	7.3%	7	11.1%	7	12.7%	5	12.5%	7	19.4%	4	12.9%	6	15.8%	4	9.8%
計	61		54		67		32		35		41		63		55		40		36		31		38		41	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																										
満足	43	71.7%	30	57.7%	40	59.7%	22	68.8%	23	65.7%	30	71.4%	44	69.8%	35	61.4%	22	56.4%	19	52.8%	22	68.8%	29	74.4%	26	65.0%
やや満足	15	25.0%	22	42.3%	17	25.4%	5	15.6%	9	25.7%	9	21.4%	10	15.9%	17	29.8%	15	38.5%	8	22.2%	7	21.9%	8	20.5%	9	22.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	2	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	13.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	1	1.7%	0	0.0%	8	11.9%	5	15.6%	3	8.6%	3	7.1%	9	14.3%	5	8.8%	2	5.1%	4	11.1%	3	9.4%	2	5.1%	5	12.5%
計	60		52		67		32		35		42		63		57		39		36		32		39		40	
5. 訪問頻度や時間が適している																										
満足	49	77.8%	34	64.2%	44	65.7%	24	70.6%	29	82.9%	33	76.7%	47	71.2%	41	74.5%	21	52.5%	26	70.3%	25	83.3%	30	73.2%	30	75.0%
やや満足	13	20.6%	16	30.2%	21	31.3%	7	20.6%	5	14.3%	9	20.9%	16	24.2%	12	21.8%	16	40.0%	8	21.6%	5	16.7%	9	22.0%	7	17.5%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	1	1.5%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.5%	2	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	3	5.7%	1	1.5%	2	5.9%	1	2.9%	1	2.3%	2	3.0%	2	3.6%	2	5.0%	1	2.7%	0	0.0%	2	4.9%	1	2.5%
計	63		53		67		34		35		43		66		55		40		37		30		41		40	
6. 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である																										
満足	43	68.3%	24	48.0%	43	64.2%	23	71.9%	21	63.6%	29	67.4%	36	58.1%	30	53.6%	21	52.5%	17	45.9%	16	53.3%	25	64.1%	25	62.5%
やや満足	17	27.0%	20	40.0%	19	28.4%	7	21.9%	8	24.2%	11	25.6%	15	24.2%	18	32.1%	15	37.5%	10	27.0%	10	33.3%	11	28.2%	11	27.5%
やや不満	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	2	3.2%	6	12.0%	5	7.5%	2	6.3%	4	12.1%	2	4.7%	10	16.1%	8	14.3%	4	10.0%	6	16.2%	4	13.3%	3	7.7%	4	10.0%
計	63		50		67		32		33		43		62		56		40		37		30		39		40	
7. 総合的満足度																										
満足	48	76.2%	33	61.1%	51	75.0%	26	76.5%	27	77.1%	31	72.1%	44	68.8%	39	68.4%	26	66.7%	22	59.5%	24	77.4%	31	75.6%	33	80.5%
やや満足	15	23.8%	21	38.9%	15	22.1%	6	17.6%	7	20.0%	12	27.9%	18	28.1%	16	28.1%	11	28.2%	12	32.4%	5	16.1%	8	19.5%	6	14.6%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	2.9%	2	5.9%	1	2.9%	0	0.0%	2	3.1%	2	3.5%	2	5.1%	2	5.4%	2	6.5%	2	4.9%	2	4.9%
計	63		54		68		34		35		43		64		57		39		37		31		41		41	

お客様満足度アンケート集計結果

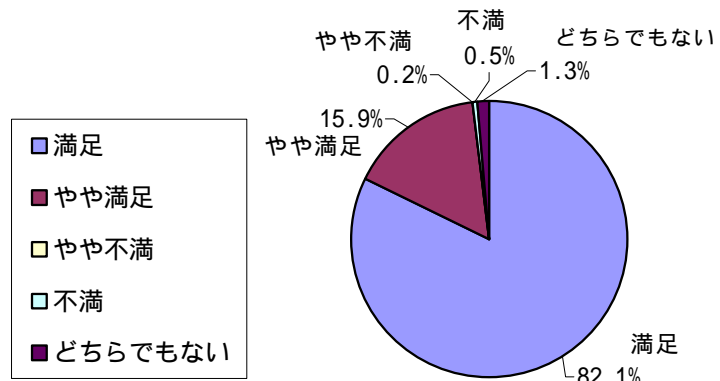
(平成26年10月実施)

4. 渉外担当について

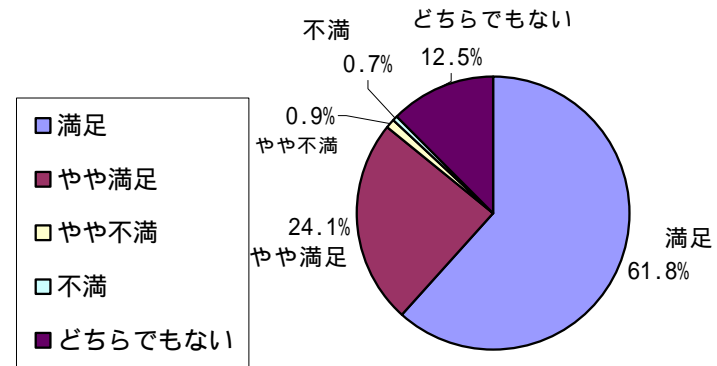
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 笑顔で親しみやすい対応をしてくれる																								
満足	29	90.6%	42	91.3%	29	87.9%	19	61.3%	27	81.8%	24	85.7%	21	77.8%	21	80.8%	21	84.0%	19	79.2%	5	100.0%	761	82.1%
やや満足	2	6.3%	2	4.3%	2	6.1%	11	35.5%	4	12.1%	2	7.1%	5	18.5%	5	19.2%	4	16.0%	4	16.7%	0	0.0%	147	15.9%
やや不満	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
不満	1	3.1%	0	0.0%	1	3.0%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.5%
どちらでもない	0	0.0%	1	2.2%	1	3.0%	1	3.2%	0	0.0%	2	7.1%	1	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	12	1.3%
計	32		46		33		31		33		28		27		26		25		24		5		927	
2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる																								
満足	29	90.6%	39	88.6%	29	87.9%	20	64.5%	24	72.7%	20	71.4%	21	77.8%	21	84.0%	21	87.5%	19	82.6%	5	100.0%	733	79.6%
やや満足	2	6.3%	5	11.4%	2	6.1%	9	29.0%	6	18.2%	6	21.4%	5	18.5%	4	16.0%	2	8.3%	2	8.7%	0	0.0%	161	17.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	1	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	5	0.5%
不満	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.4%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	1	3.2%	0	0.0%	2	7.1%	1	3.7%	0	0.0%	1	4.2%	1	4.3%	0	0.0%	18	2.0%
計	32		44		33		31		33		28		27		25		24		23		5		921	
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる																								
満足	23	76.7%	32	72.7%	25	75.8%	13	46.4%	20	60.6%	18	75.0%	20	74.1%	16	69.6%	13	56.5%	11	47.8%	4	80.0%	548	61.8%
やや満足	5	16.7%	3	6.8%	4	12.1%	11	39.3%	6	18.2%	2	8.3%	5	18.5%	4	17.4%	4	17.4%	6	26.1%	0	0.0%	214	24.1%
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	0.9%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	0.7%
どちらでもない	2	6.7%	8	18.2%	4	12.1%	3	10.7%	5	15.2%	3	12.5%	2	7.4%	2	8.7%	6	26.1%	6	26.1%	1	20.0%	111	12.5%
計	30		44		33		28		33		24		27		23		23		23		5		887	
4. 商品内容等の説明が分かりやすい																								
満足	25	80.6%	30	68.2%	24	72.7%	11	37.9%	22	68.8%	14	60.9%	20	74.1%	16	69.6%	13	56.5%	13	56.5%	5	100.0%	578	65.2%
やや満足	4	12.9%	6	13.6%	6	18.2%	14	48.3%	4	12.5%	4	17.4%	5	18.5%	4	17.4%	6	26.1%	7	30.4%	0	0.0%	211	23.8%
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.1%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	2	6.5%	7	15.9%	3	9.1%	4	13.8%	4	12.5%	5	21.7%	2	7.4%	1	4.3%	4	17.4%	3	13.0%	0	0.0%	85	9.6%
計	31		44		33		29		32		23		27		23		23		23		5		887	
5. 訪問頻度や時間が適している																								
満足	25	80.6%	38	82.6%	27	81.8%	17	54.8%	24	72.7%	17	68.0%	19	70.4%	19	73.1%	16	66.7%	18	75.0%	5	100.0%	658	72.4%
やや満足	4	12.9%	4	8.7%	3	9.1%	9	29.0%	9	27.3%	4	16.0%	6	22.2%	4	15.4%	7	29.2%	3	12.5%	0	0.0%	197	21.7%
やや不満	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	7.7%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	13	1.4%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
どちらでもない	2	6.5%	3	6.5%	3	9.1%	4	12.9%	0	0.0%	3	12.0%	2	7.4%	1	3.8%	1	4.2%	2	8.3%	0	0.0%	39	4.3%
計	31		46		33		31		33		25		27		26		24		24		5		909	
6. 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である																								
満足	21	70.0%	33	75.0%	23	69.7%	12	40.0%	22	68.8%	18	69.2%	18	66.7%	15	65.2%	12	54.5%	13	59.1%	4	80.0%	544	61.4%
やや満足	6	20.0%	5	11.4%	5	15.2%	14	46.7%	5	15.6%	4	15.4%	5	18.5%	6	26.1%	7	31.8%	6	27.3%	1	20.0%	236	26.6%
やや不満	0	0.0%	1	2.3%	1	3.0%	1	3.3%	0	0.0%	1	3.8%	1	3.7%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	12	1.4%
不満	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.5%
どちらでもない	2	6.7%	5	11.4%	4	12.1%	3	10.0%	3	9.4%	3	11.5%	3	11.1%	2	8.7%	2	9.1%	3	13.6%	0	0.0%	90	10.2%
計	30		44		33		30		32		26		27		23		22		22		5		886	
7. 総合的満足度																								
満足	28	90.3%	36	80.0%	28	84.8%	19	61.3%	22	68.8%	20	74.1%	20	74.1%	19	76.0%	17	70.8%	19	79.2%	5	100.0%	668	73.3%
やや満足	2	6.5%	9	20.0%	3	9.1%	9	29.0%	7	21.9%	5	18.5%	6	22.2%	5	20.0%	6	25.0%	5	20.8%	0	0.0%	209	22.9%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
不満	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.3%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	2	6.1%	2	6.5%	1	3.1%	2	7.4%	1	3.7%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	28	3.1%
計	31		45		33		31		32		27		27		25		24		24		5		911	

4. 渉外について

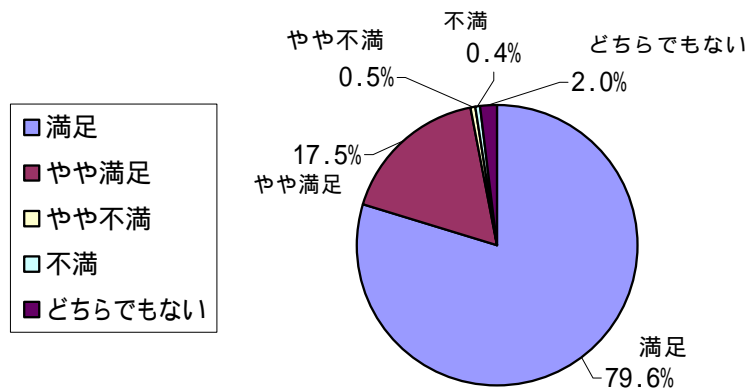
1. 笑顔で親しみやすい対応してくれる



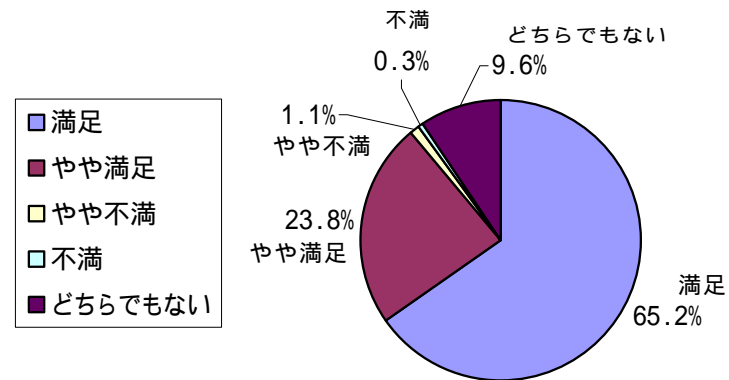
3. 渉外成績のためではなく、自分のニーズに合わせた商品を熱心に提案してくれる



2. どんな用件でも気持ち良く対応してくれる

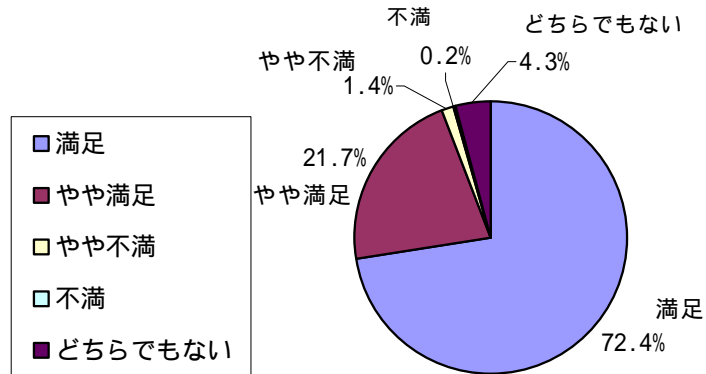


4. 商品内容等の説明が分かりやすい

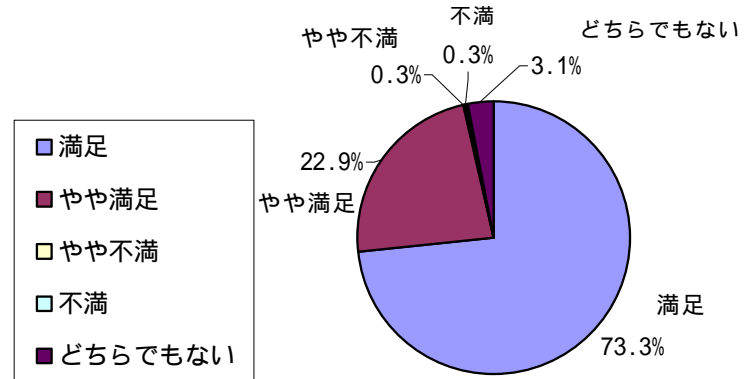


4. 渉外について

5. 訪問頻度や時間が適している



7. 総合的満足度



6. 金融知識や商品知識が豊富である。あるいは話題が豊富である



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

5. 融資について

	本店		山ノ下		沼垂		横門前		関屋		大形		白根		大野		米山		中山		青山		鳥屋野		松浜			
1. 安定して資金を供給してもらえる																												
満足	17	58.6%	12	52.2%	9	45.0%	11	73.3%	5	41.7%	18	78.3%	20	74.1%	8	44.4%	8	72.7%	10	47.6%	6	46.2%	12	66.7%	14	70.0%		
やや満足	9	31.0%	7	30.4%	6	30.0%	3	20.0%	4	33.3%	1	4.3%	5	18.5%	8	44.4%	2	18.2%	7	33.3%	6	46.2%	2	11.1%	5	25.0%		
やや不満	1	3.4%	0	0.0%	1	5.0%	1	6.7%	0	0.0%	2	8.7%	0	0.0%	1	5.6%	1	9.1%	1	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%
どちらでもない	2	6.9%	3	13.0%	4	20.0%	0	0.0%	3	25.0%	2	8.7%	2	7.4%	1	5.6%	0	0.0%	2	9.5%	1	7.7%	3	16.7%	1	5.0%		
計	29		23		20		15		12		23		27		18		11		21		13		18			20		
2. 金利が妥当である																												
満足	14	48.3%	7	30.4%	6	30.0%	6	40.0%	3	25.0%	11	47.8%	9	34.6%	6	35.3%	3	27.3%	6	28.6%	2	15.4%	9	50.0%	6	28.6%		
やや満足	5	17.2%	10	43.5%	7	35.0%	5	33.3%	4	33.3%	7	30.4%	13	50.0%	4	23.5%	4	36.4%	8	38.1%	6	46.2%	4	22.2%	11	52.4%		
やや不満	5	17.2%	2	8.7%	2	10.0%	2	13.3%	2	16.7%	3	13.0%	2	7.7%	4	23.5%	2	18.2%	5	23.8%	3	23.1%	2	11.1%	0	0.0%		
不満	3	10.3%	1	4.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	1	5.9%	0	0.0%	1	4.8%	1	7.7%	1	5.6%	2	9.5%		
どちらでもない	2	6.9%	3	13.0%	5	25.0%	2	13.3%	3	25.0%	2	8.7%	1	3.8%	2	11.8%	2	18.2%	1	4.8%	1	7.7%	2	11.1%	2	9.5%		
計	29		23		20		15		12		23		26		17		11		21		13		18			21		
3. 担保・保証の条件が柔軟である																												
満足	16	55.2%	12	54.5%	9	45.0%	7	50.0%	4	33.3%	12	54.5%	8	30.8%	5	29.4%	4	36.4%	5	23.8%	4	30.8%	8	44.4%	7	33.3%		
やや満足	6	20.7%	5	22.7%	6	30.0%	7	50.0%	4	33.3%	7	31.8%	12	46.2%	6	35.3%	3	27.3%	10	47.6%	5	38.5%	5	27.8%	12	57.1%		
やや不満	2	6.9%	2	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%	0	0.0%	1	5.9%	2	18.2%	1	4.8%	1	7.7%	2	11.1%	0	0.0%		
不満	2	6.9%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	2	11.8%	0	0.0%	1	4.8%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%		
どちらでもない	3	10.3%	3	13.6%	4	20.0%	0	0.0%	4	33.3%	2	9.1%	5	19.2%	3	17.6%	2	18.2%	4	19.0%	3	23.1%	2	11.1%	2	9.5%		
計	29		22		20		14		12		22		26		17		11		21		13		18			21		
4. 自分の事業について理解してくれている																												
満足	14	50.0%	13	61.9%	6	37.5%	8	57.1%	4	36.4%	13	59.1%	16	61.5%	10	55.6%	5	45.5%	10	52.6%	8	61.5%	11	61.1%	13	65.0%		
やや満足	8	28.6%	5	23.8%	7	43.8%	6	42.9%	5	45.5%	7	31.8%	4	15.4%	5	27.8%	3	27.3%	3	15.8%	4	30.8%	4	22.2%	5	25.0%		
やや不満	1	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	5	17.9%	3	14.3%	2	12.5%	0	0.0%	1	9.1%	2	9.1%	5	19.2%	1	5.6%	2	18.2%	5	26.3%	1	7.7%	2	11.1%	2	10.0%		
計	28		21		16		14		11		22		26		18		11		19		13		18			20		
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる																												
満足	17	60.7%	9	47.4%	10	55.6%	9	60.0%	5	41.7%	16	72.7%	12	48.0%	10	55.6%	5	45.5%	9	45.0%	7	53.8%	13	72.2%	10	52.6%		
やや満足	5	17.9%	4	21.1%	5	27.8%	4	26.7%	3	25.0%	3	13.6%	4	16.0%	7	38.9%	2	18.2%	4	20.0%	2	15.4%	2	11.1%	4	21.1%		
やや不満	2	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	1	4.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	1	7.7%	1	5.6%	1	5.3%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	4	14.3%	6	31.6%	2	11.1%	2	13.3%	3	25.0%	2	9.1%	8	32.0%	1	5.6%	4	36.4%	6	30.0%	3	23.1%	2	11.1%	4	21.1%		
計	28		19		18		15		12		22		25		18		11		20		13		18			19		
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる																												
満足	14	50.0%	8	38.1%	6	40.0%	9	60.0%	3	25.0%	9	45.0%	9	36.0%	8	44.4%	3	27.3%	5	25.0%	4	33.3%	9	56.3%	4	21.1%		
やや満足	4	14.3%	7	33.3%	4	26.7%	3	20.0%	3	25.0%	3	15.0%	6	24.0%	4	22.2%	5	45.5%	5	25.0%	3	25.0%	0	0.0%	8	42.1%		
やや不満	4	14.3%	0	0.0%	1	6.7%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.0%	1	5.6%	0	0.0%	2	10.0%	3	25.0%	0	0.0%	2	10.5%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	6	21.4%	6	28.6%	4	26.7%	2	13.3%	6	50.0%	8	40.0%	9	36.0%	5	27.8%	3	27.3%	8	40.0%	2	16.7%	7	43.8%	5	26.3%		
計	28		21		15		15		12		20		25		18		11		20		12		16			19		
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である																												
満足	8	30.8%	6	30.0%	4	28.6%	5	38.5%	3	25.0%	6	31.6%	5	20.0%	8	44.4%	3	27.3%	2	10.0%	2	16.7%	7	46.7%	3	15.8%		
やや満足	2	7.7%	7	35.0%	3	21.4%	2	15.4%	1	8.3%	3	15.8%	7	28.0%	4	22.2%	3	27.3%	6	30.0%	2	16.7%	1	6.7%	7	36.8%		
やや不満	4	15.4%	0	0.0%	1	7.1%	2	15.4%	2	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	1	5.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	5.3%		
不満	1	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	2	16.7%	0	0.0%	2	10.5%		
どちらでもない	11	42.3%	7	35.0%	6	42.9%	4	30.8%	6	50.0%	10	52.6%	13	52.0%	6	33.3%	4	36.4%	10	50.0%	4	33.3%	7	46.7%	6	31.6%		
計	26		20		14		13		12		19		25		18		11		20		12		15			19		
8. 総合満足度																												
満足	14	50.0%	14	63.6%	11	57.9%	9	60.0%	5	41.7%	13	65.0%	16	57.1%	10	55.6%	4	36.4%	8	40.0%	7	53.8%	10	55.6%	10	47.6%		
やや満足	9	32.1%	7	31.8%	6	31.6%	5	33.3%	4	33.3%	4	20.0%	9	32.1%	6	33.3%	6	54.5%	7	35.0%	6	46.2%	6	33.3%	10	47.6%		
やや不満	3	10.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	2	11.1%	0	0.0%	3	15.0%	0	0.0%	2	11.1%	1	4.8%		
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
どちらでもない	2	7.1%	1	4.5%	2	10.5%	0	0.0%	3	25.0%	1	5.0%	3	10.7%	0	0.0%	1	9.1%	1	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%		
計	28		22		19		15		12		20		28		18		11		20		13		18			21		

お客様満足度アンケート集計結果

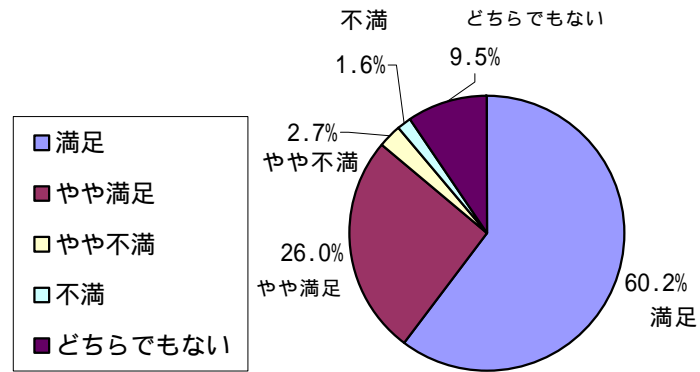
(平成26年10月実施)

5. 融資について

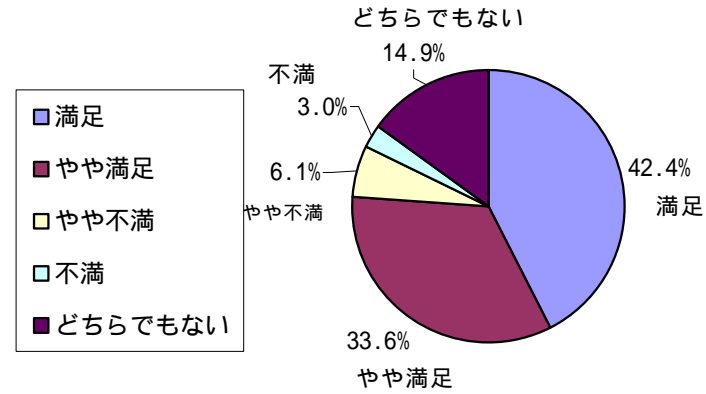
	真砂	出来島	姥ヶ山	石山	亀田	春日町	坂井	物見山	寺地	ながた	店舗不明	合計												
1. 安定して資金を供給してもらえる																								
満足	3	33.3%	8	53.3%	11	73.3%	8	61.5%	3	42.9%	8	57.1%	6	85.7%	9	69.2%	5	45.5%	9	75.0%	2	66.7%	222	60.2%
やや満足	2	22.2%	6	40.0%	3	20.0%	2	15.4%	4	57.1%	3	21.4%	1	14.3%	3	23.1%	4	36.4%	2	16.7%	1	33.3%	96	26.0%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	10	2.7%
不満	1	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.6%
どちらでもない	3	33.3%	1	6.7%	1	6.7%	1	7.7%	0	0.0%	2	14.3%	0	0.0%	1	7.7%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	35	9.5%
計	9		15		15		13		7		14		7		13		11		12		3		369	
2. 金利が妥当である																								
満足	4	44.4%	6	40.0%	8	53.3%	6	50.0%	2	28.6%	6	42.9%	5	71.4%	5	38.5%	4	36.4%	6	50.0%	0	0.0%	140	38.1%
やや満足	1	11.1%	5	33.3%	4	26.7%	3	25.0%	4	57.1%	3	21.4%	1	14.3%	3	23.1%	5	45.5%	2	16.7%	3	100.0%	122	33.2%
やや不満	1	11.1%	4	26.7%	2	13.3%	1	8.3%	1	14.3%	1	7.1%	1	14.3%	2	15.4%	1	9.1%	2	16.7%	0	0.0%	50	13.6%
不満	3	33.3%	0	0.0%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	4.6%
どちらでもない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	3	21.4%	0	0.0%	3	23.1%	1	9.1%	2	16.7%	0	0.0%	38	10.4%
計	9		15		15		12		7		14		7		13		11		12		3		367	
3. 担保・保証の条件が柔軟である																								
満足	5	55.6%	4	26.7%	8	53.3%	6	50.0%	2	25.0%	7	50.0%	4	57.1%	6	46.2%	4	40.0%	5	45.5%	2	66.7%	154	42.4%
やや満足	1	11.1%	5	33.3%	4	26.7%	3	25.0%	5	62.5%	3	21.4%	2	28.6%	3	23.1%	4	40.0%	3	27.3%	1	33.3%	122	33.6%
やや不満	1	11.1%	2	13.3%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	1	7.7%	1	10.0%	2	18.2%	0	0.0%	22	6.1%
不満	1	11.1%	0	0.0%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	3.0%
どちらでもない	1	11.1%	4	26.7%	1	6.7%	1	8.3%	1	12.5%	3	21.4%	1	14.3%	3	23.1%	1	10.0%	1	9.1%	0	0.0%	54	14.9%
計	9		15		15		12		8		14		7		13		10		11		3		363	
4. 自分の事業について理解してくれている																								
満足	4	50.0%	8	53.3%	9	64.3%	7	53.8%	5	62.5%	11	73.3%	6	100.0%	9	75.0%	6	54.5%	6	60.0%	3	100.0%	205	58.2%
やや満足	1	12.5%	5	33.3%	3	21.4%	4	30.8%	3	37.5%	3	20.0%	0	0.0%	2	16.7%	3	27.3%	3	30.0%	0	0.0%	93	26.4%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	2.3%
不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.9%
どちらでもない	3	37.5%	2	13.3%	1	7.1%	2	15.4%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	1	8.3%	2	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	43	12.2%
計	8		15		14		13		8		15		6		12		11		10		3		352	
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる																								
満足	5	62.5%	7	50.0%	11	73.3%	6	50.0%	4	50.0%	10	71.4%	6	100.0%	8	61.5%	5	45.5%	5	50.0%	2	66.7%	201	57.1%
やや満足	0	0.0%	2	14.3%	2	13.3%	2	16.7%	4	50.0%	1	7.1%	0	0.0%	3	23.1%	3	27.3%	4	40.0%	1	33.3%	71	20.2%
やや不満	1	12.5%	1	7.1%	0	0.0%	1	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	12	3.4%
不満	0	0.0%	1	7.1%	1	6.7%	1	8.3%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.7%
どちらでもない	2	25.0%	3	21.4%	1	6.7%	2	16.7%	0	0.0%	2	14.3%	0	0.0%	2	15.4%	3	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	62	17.6%
計	8		14		15		12		8		14		6		13		11		10		3		352	
6. 経営指導やアドバイスをしてくれる																								
満足	2	25.0%	3	20.0%	7	50.0%	3	25.0%	3	37.5%	8	57.1%	5	83.3%	6	50.0%	2	20.0%	4	40.0%	2	66.7%	136	39.5%
やや満足	2	25.0%	3	20.0%	4	28.6%	4	33.3%	3	37.5%	1	7.1%	1	16.7%	4	33.3%	2	20.0%	1	10.0%	1	33.3%	81	23.5%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	1	10.0%	0	0.0%	20	5.8%
不満	0	0.0%	1	6.7%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.6%
どちらでもない	4	50.0%	8	53.3%	2	14.3%	3	25.0%	2	25.0%	4	28.6%	0	0.0%	2	16.7%	5	50.0%	4	40.0%	0	0.0%	105	30.5%
計	8		15		14		12		8		14		6		12		10		10		3		344	
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である																								
満足	1	14.3%	3	20.0%	5	35.7%	1	9.1%	1	12.5%	7	50.0%	3	50.0%	6	50.0%	2	18.2%	3	30.0%	1	33.3%	95	28.4%
やや満足	2	28.6%	3	20.0%	5	35.7%	5	45.5%	3	37.5%	2	14.3%	2	33.3%	3	25.0%	3	27.3%	2	20.0%	0	0.0%	78	23.3%
やや不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	0	0.0%	16	4.8%
不満	0	0.0%	0	0.0%	1	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	2.1%
どちらでもない	4	57.1%	9	60.0%	3	21.4%	4	36.4%	4	50.0%	5	35.7%	1	16.7%	3	25.0%	6	54.5%	4	40.0%	2	66.7%	139	41.5%
計	7		15		14		11		8		14		6		12		11		10		3		335	
8. 総合満足度																								
満足	3	37.5%	9	56.3%	10	66.7%	6	46.2%	4	50.0%	8	53.3%	5	71.4%	7	53.8%	6	54.5%	6	54.5%	3	100.0%	198	54.2%
やや満足	2	25.0%	5	31.3%	4	26.7%	4	30.8%	4	50.0%	3	20.0%	2	28.6%	5	38.5%	4	36.4%	3	27.3%	0	0.0%	121	33.2%
やや不満	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	9.1%	0	0.0%	18	4.9%
不満	0	0.0%	1	6.3%	1	6.7%	1	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.1%
どちらでもない	2	25.0%	1	6.3%	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	3	20.0%	0	0.0%	1	7.7%	1	9.1%	1	9.1%	0	0.0%	24	6.6%
計	8		16		15		13		8		15		7		13		11		11		3		365	

5. 融資について

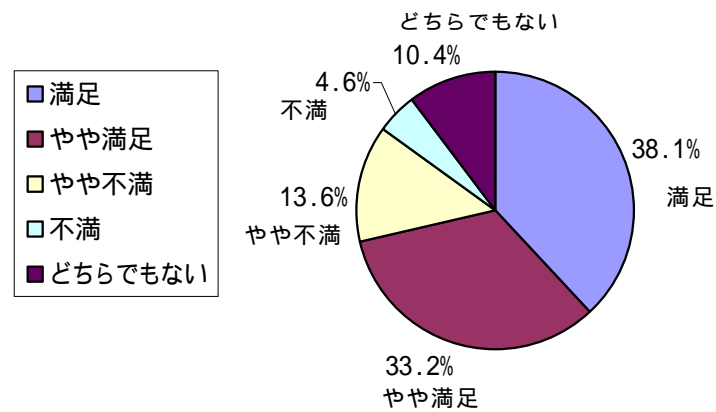
1. 安定して資金を供給してもらえる



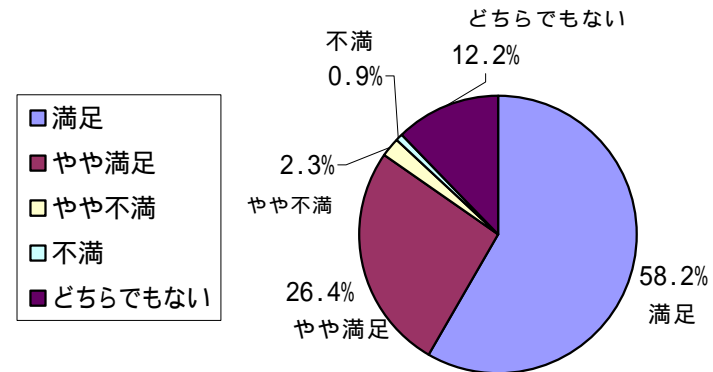
3. 担保・保証の条件が柔軟である



2. 金利が妥当である

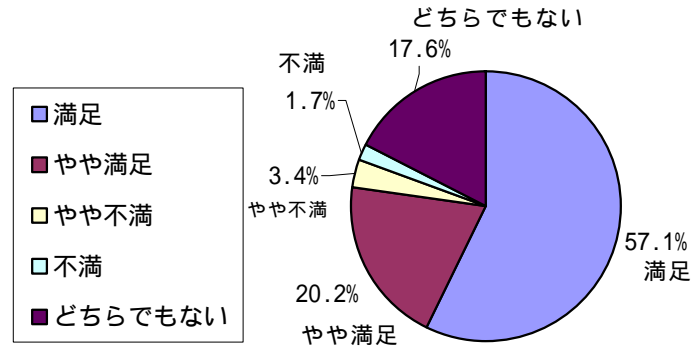


4. 自分の事業について理解してくれている

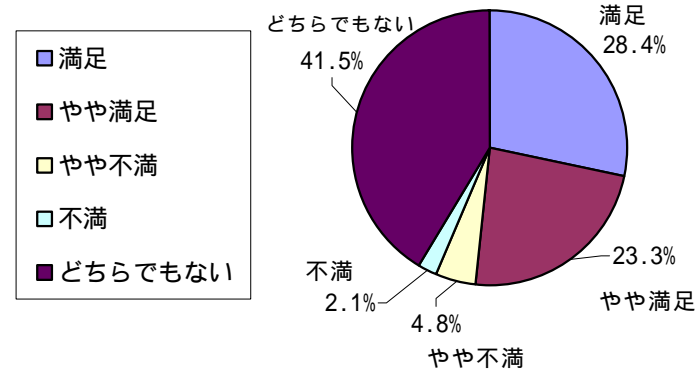


5. 融資について

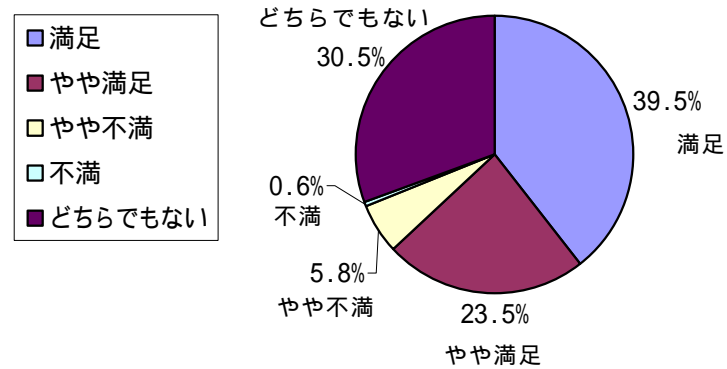
5. 突発的な資金需要にも柔軟に対応してくれる



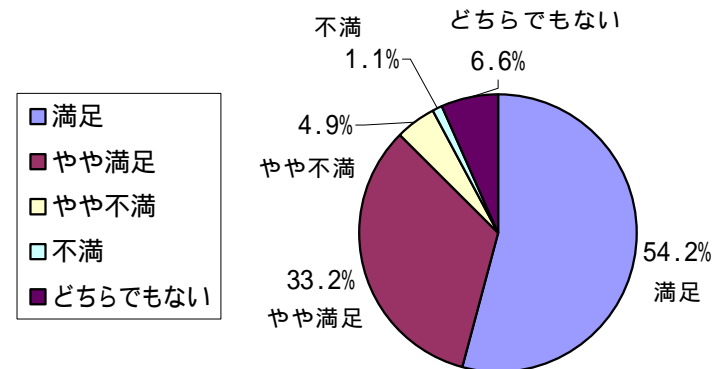
7. 取引先の紹介やビジネス・マッチングなどに積極的である



6. 経営指導やアドバイスをしてくれる



8. 総合満足度



お客様満足度アンケート集計結果

(平成26年10月実施)

6. 属性について

		本店		山ノ下		沼垂		横門前		関屋		大形		白根		大野		米山		中山		青山		鳥屋野		松浜	
1. 性別																											
	男性	30	42.9%	15	28.3%	19	28.4%	17	37.8%	11	26.2%	11	23.9%	23	34.3%	9	15.8%	16	33.3%	15	35.7%	18	45.0%	21	43.8%	15	39.5%
	女性	40	57.1%	38	71.7%	48	71.6%	28	62.2%	31	73.8%	35	76.1%	44	65.7%	48	84.2%	32	66.7%	27	64.3%	22	55.0%	27	56.3%	23	60.5%
	計	70		53		67		45		42		46		67		57		48		42		40		48		38	
2. 年齢																											
	10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	20代	3	4.2%	0	0.0%	2	2.7%	2	4.4%	1	2.1%	2	3.9%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	4.8%	2	3.8%	2	4.5%
	30代	5	7.0%	5	9.1%	5	6.8%	2	4.4%	6	12.8%	3	5.9%	5	7.0%	3	4.8%	7	14.3%	3	7.0%	5	11.9%	3	5.7%	1	2.3%
	40代	14	19.7%	8	14.5%	7	9.5%	7	15.6%	7	14.9%	9	17.6%	15	21.1%	15	24.2%	6	12.2%	6	14.0%	6	14.3%	11	20.8%	8	18.2%
	50代	13	18.3%	6	10.9%	14	18.9%	10	22.2%	11	23.4%	13	25.5%	10	14.1%	15	24.2%	5	10.2%	3	7.0%	4	9.5%	9	17.0%	7	15.9%
	60代	17	23.9%	15	27.3%	19	25.7%	9	20.0%	8	17.0%	16	31.4%	22	31.0%	18	29.0%	12	24.5%	13	30.2%	11	26.2%	19	35.8%	11	25.0%
	70代以上	19	26.8%	21	38.2%	27	36.5%	15	33.3%	14	29.8%	8	15.7%	19	26.8%	10	16.1%	19	38.8%	18	41.9%	14	33.3%	9	17.0%	15	34.1%
	計	71		55		74		45		47		51		71		62		49		43		42		53		44	
3. 職業																											
	会社員	22	32.4%	14	29.2%	20	27.4%	10	24.4%	12	27.3%	13	27.1%	9	14.1%	15	25.0%	9	22.5%	6	15.4%	9	23.7%	13	25.0%	15	36.6%
	役員	8	11.8%	6	12.5%	5	6.8%	6	14.6%	4	9.1%	11	22.9%	8	12.5%	6	10.0%	8	20.0%	8	20.5%	7	18.4%	11	21.2%	5	12.2%
	自営業	18	26.5%	5	10.4%	12	16.4%	10	24.4%	4	9.1%	10	20.8%	19	29.7%	9	15.0%	5	12.5%	6	15.4%	6	15.8%	11	21.2%	3	7.3%
	専業主婦	8	11.8%	13	27.1%	15	20.5%	7	17.1%	13	29.5%	5	10.4%	14	21.9%	24	40.0%	9	22.5%	9	23.1%	8	21.1%	8	15.4%	8	19.5%
	その他	12	17.6%	10	20.8%	21	28.8%	8	19.5%	11	25.0%	9	18.8%	14	21.9%	6	10.0%	9	22.5%	10	25.6%	8	21.1%	9	17.3%	10	24.4%
	計	68		48		73		41		44		48		64		60		40		39		38		52		41	

お客様満足度アンケート集計結果

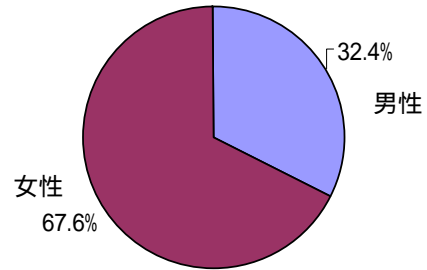
(平成26年10月実施)

6. 属性について

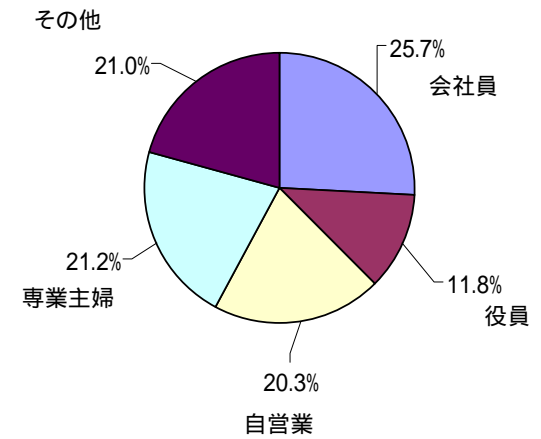
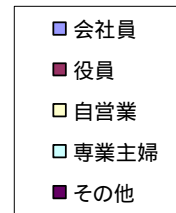
		真砂		出来島		姥ヶ山		石山		亀田		春日町		坂井		物見山		寺地		ながた		店舗不明		合計	
1. 性別																									
	男性	13	34.2%	15	30.0%	8	22.9%	13	32.5%	12	34.3%	15	46.9%	12	34.3%	6	15.4%	7	24.1%	9	29.0%	5	71.4%	335	32.4%
	女性	25	65.8%	35	70.0%	27	77.1%	27	67.5%	23	65.7%	17	53.1%	23	65.7%	33	84.6%	22	75.9%	22	71.0%	2	28.6%	699	67.6%
	計	38		50		35		40		35		32		35		39		29		31		7		1,034	
2. 年齢																									
	10代	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	20代	0	0.0%	4	7.8%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.6%	2	4.7%	2	6.1%	1	2.9%	0	0.0%	29	2.6%
	30代	3	7.5%	4	7.8%	3	7.5%	0	0.0%	1	2.6%	5	15.2%	1	2.8%	5	11.6%	0	0.0%	2	5.9%	1	12.5%	78	7.1%
	40代	3	7.5%	12	23.5%	8	20.0%	8	19.5%	7	17.9%	7	21.2%	5	13.9%	6	14.0%	3	9.1%	4	11.8%	0	0.0%	182	16.5%
	50代	3	7.5%	12	23.5%	11	27.5%	11	26.8%	10	25.6%	7	21.2%	5	13.9%	8	18.6%	4	12.1%	10	29.4%	2	25.0%	203	18.4%
	60代	15	37.5%	8	15.7%	15	37.5%	14	34.1%	16	41.0%	7	21.2%	15	41.7%	6	14.0%	15	45.5%	12	35.3%	2	25.0%	315	28.5%
	70代以上	16	40.0%	11	21.6%	3	7.5%	7	17.1%	5	12.8%	7	21.2%	8	22.2%	16	37.2%	9	27.3%	5	14.7%	3	37.5%	298	27.0%
	計	40		51		40		41		39		33		36		43		33		34		8		1,105	
3. 職業																									
	会社員	7	18.4%	18	36.0%	17	44.7%	14	35.0%	7	20.6%	7	21.2%	5	14.7%	11	29.7%	5	16.1%	6	18.2%	1	14.3%	265	25.7%
	役員	2	5.3%	7	14.0%	3	7.9%	2	5.0%	5	14.7%	1	3.0%	1	2.9%	2	5.4%	1	3.2%	5	15.2%	0	0.0%	122	11.8%
	自営業	6	15.8%	10	20.0%	6	15.8%	13	32.5%	8	23.5%	13	39.4%	9	26.5%	6	16.2%	10	32.3%	6	18.2%	4	57.1%	209	20.3%
	専業主婦	14	36.8%	7	14.0%	6	15.8%	7	17.5%	6	17.6%	4	12.1%	12	35.3%	6	16.2%	7	22.6%	9	27.3%	0	0.0%	219	21.2%
	その他	9	23.7%	8	16.0%	6	15.8%	4	10.0%	8	23.5%	8	24.2%	7	20.6%	12	32.4%	8	25.8%	7	21.2%	2	28.6%	216	21.0%
	計	38		50		38		40		34		33		34		37		31		33		7		1,031	

6. 属性について

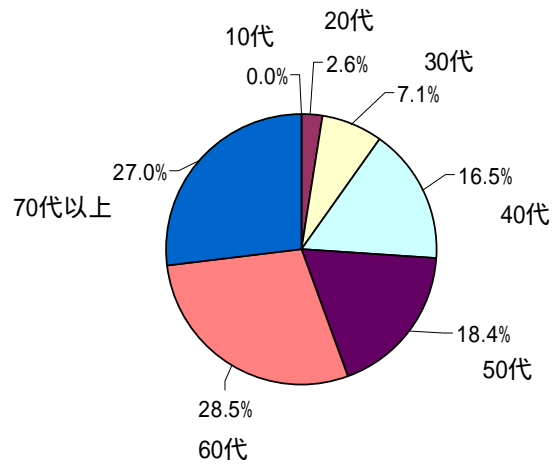
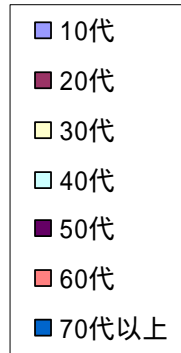
1. 性別



3. 職業



2. 年齢



経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
駐車場に関するもの			
1	本店の駐車場の場所がわからない。自転車置場が欲しい。	総務部	駐車場は隣接する山田駐車場または三越駐車場をご利用ください。わかり易い表示方法を検討します。また、本店の立地環境からお客様用自転車置場スペースの確保が困難で大変ご不便をお掛けしております。引き続き、近隣に駐輪スペースの確保に取り組んで参ります。
2	駐車場が狭い、出入りしにくい。	"	各店舗とも立地環境から手狭かつ出入口が一箇所であり、大変ご不便をお掛けしております。今後、近隣に駐車場のスペース確保に努めます。なお、物見山支店につきましては、少しはなれた所に別途駐車場をご用意しておりますので、ご利用下さい。
3	駐車場から出る時に出にくい。右折するとき、左を確認しようとすると看板が邪魔で左が見にくい。	"	隣地の看板につきましては、他の所有者のため、現状、移動等の対応が困難な状況です。今後、「注意、徐行」などの表示等の対応策を検討したいと思います。
4	夜間・休日に無断駐車で駐車場が利用できない。管理に疑問。	"	当金庫ご利用の皆様には大変ご迷惑をお掛けしておりますが、現在、駐車場に監視用カメラを設置するため準備中です。なお、引き続き近隣に駐車場の確保に努めます。
A T Mに関するもの			
1	A T Mを使用中に後ろに人が並ぶと近くていや。	事務部	改善策を検討しておりますが、建物の構造の問題から大変厳しい状況です。引き続きできる限り改善できるよう方策を検討いたします。鳥屋野支店につきましては、お並びいただく位置をお示ししているフロアシールの位置を変更いたしました。
2	県庁内のA T Mに入金ができるとうれしいです。	"	現在は県庁内A T Mにてご入金もご利用いただけますので、どうぞご利用ください。
3	A T Mを増設して欲しい。	営業推進部	ご利用件数等を参考にして増設を検討しておりますが、店舗によりましては設置場所の問題で増設が難しいところもございます。何とぞご理解を賜りますようお願いいたします。
4	両替機を設置してほしい。	事務部	申し訳ございませんが、今のところ設置の予定はございません。両替につきましては、窓口でお気軽にご用命ください。
5	A T Mが、省エネモードから復活するまでの時間が長く、イライラする。	"	節電協力のため省エネモードを採用しております。A T Mは大変複雑な機械のため、省エネモードからの復活に10秒ほどの時間を要しております。何とぞご理解を賜りますようお願いいたします。
6	A T Mの声が高い。	"	メーカーに確認しましたところ、現在はA T Mの声の高さは調節できる仕様になっておりません。今後A T Mメーカーに調節ができるよう要望してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
7	ATMで小銭が利用できるようにしてほしい。	事務部	ご不便をおかけしまして申し訳ございません。 ATMの硬貨収納容量が少ないため、今のところ小銭がご利用いただけるような変更の予定はございません。
8	ATMの利用時間をもっと延ばしてほしい。	"	本店のATMにつきましては、節電協力のため、すべての曜日において19:00までとさせていただいておりますが、今後延長することを検討いたします。
9	ATM使用時に「振込詐欺防止」用の表示の、表示時期が適切でない。振り込んでしまう。	"	本店に設置のATMは振込ボタンを押した後に振り込め詐欺のご注意画面が出るようになっておりますが、他の支店のATMでは、最初の画面がご注意画面になっているものもあります。メーカーと検討のうえ、可能であれば変更いたします。
10	コンビニでおろすと、通帳に記入されないのが不便です。近くのスーパーでは、5万円よりおろされないのも不便です。	"	申し訳ございませんが、コンビニATMは提携先金融機関のATMのため、仕様が異なり、ご記帳はご利用いただけません。 また、スーパーのATMでのご出金につきましては、当金庫では5万円までという制限はしておりません。スーパーのATM側の制限と思われる。 例えば、東京スター銀行様のATMでは、機種により、5万円あるいは10万円までとなっているようです。
11	ATMの「ゼロネットサービス」や「コンビニで利用できる」など、よく分かりません。ATMの利用方法（どこで利用できるかとか、手数料とか）を、もっと告知または説明、アピールをした方が良いと思います。	営業推進部	「しんきんゼロネットサービスは、信用金庫のキャッシュカードで全国どここの信用金庫のATMを利用しても、平日（一部信用金庫を除く、また時間帯によって手数料がかかる場合があります）は手数料が無料となるサービスです。詳しくはATMコーナーのチラシ等を参照されるか、窓口にお尋ね下さい。また、ご指摘のように告知・アピールにつきましては、媒体・方法等を含め今後検討してまいります。
12	ATMの設置場所が狭い。	総務部	改善策を検討しておりますが、建物の構造の問題から大変厳しい状況です。引き続きできる限り改善できるよう方策を検討いたします。
窓口・雰囲気に関するもの			
1	窓口対応の印象が冷たく印象が悪かった。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、窓口担当者の意識向上に努めてまいります。
2	他金融機関に比べ元気がない。頭を下げてきちんとした挨拶がイマイチ。	"	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識向上に努めてまいります。
3	笑顔が少ない。特に男性は事務的。銀行とはいえ、窓口は接客業務であり、信用金庫は地域に密接に関係を持たなければならないので、笑顔の対応は大事だと思う。	"	ご指摘誠にありがとうございました。お客様と直接お話しします職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がありました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも職員の教育に努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
4	男性が元気がない。	人事教育部	ご指摘誠にありがとうございました。支店の男性職員には留意するよう伝えてまいります。
5	銀行内でたばこが吸える環境を止めてほしい。	"	ご指摘痛み入ります。さっそく支店長に指示いたしました。
6	昼休みの時間を利用して信金さんに行くので、あまり時間がありません。スタッフの方が少なく時間がかかり、たくさん待つことがあります。広いフロアにスタッフ二人程です。防犯のためにも、もう少し人数が多い方が良いのではないのでしょうか。	"	昼休みにつきましては職員も交代で昼休みを取る関係から窓口が手薄になる場合がございます。ただ状況によって柔軟に対応するようにしておりますのでご理解いただきますようお願いいたします。また防犯に関しましては職員間の連携を密にしてカバーしておりますので、併せてご理解のほどお願いいたします。
7	窓口担当者の方について、雑談など私語が気になります。それと、受付の案内を同時に何名かして下さるのですが、どこに行ったら良いのが迷います。	"	ご指摘誠にありがとうございました。窓口業務を担当する職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がございました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも職員の教育に努めてまいります。
8	こちらから話しかけると感じ良く対応してくれて良い。お客様の反応をみて、窓口担当者の方から話しかけてもらえればなおさら良いと思う。	"	お褒めいただきましてありがとうございました。お客様の貴重なご意見を窓口担当者へ伝え、さらに良い窓口を目指してまいります。
9	私はもうすぐ60代になります。若い時のように理解するのも大変になってきています。口にはしませんが「こんなことも分からないの!!」と感じさせる方もいました。ですので、窓口には行かず渉外の方に頼ってしまうこともあります。個人的ではありますが、若い男の方のほうが親切のように思います。窓口は女性でなくてはいけないのでしょうか？	"	お客様の気分を害しまして誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識の向上に努めてまいります。
10	窓口が若いという事もありますが、お客様に対応する時に仕事の話だけでなく、一言かけてくれるととっても親しみを感じるし、地元の信用金庫と言えます。	"	貴重なご意見ありがとうございました。研修や勉強会等を通じて、職員のレベルアップに努めてまいります。
11	お客様の担当でない窓口の行員が、わからないのに口出しをした事があり、あまりいい気分ではありませんでした。	"	お客様の気分を害しまして誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう留意してまいります。
12	表情が硬い。「こちらどうぞ!」という笑顔と声掛けがほしいです。	"	ご指摘誠にありがとうございました。お客様と直接お話しします職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がございました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも職員の教育に努めてまいります。
13	多額の現金引出しの際に、他のお客様に聞こえないよう、そして見えないようなやりとりをした方が、良いのではないかと感じたことがありました。	"	ご指摘誠にありがとうございました。職員の教育には鋭意注意を払っておりますが、まだ至らない点がございました。このご指摘を肝に銘じ、今後とも職員の教育に努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
14	窓口の女性の方が変わるので、せっかく馴れたのに……。話しやすい方と話しにくい方がおられるのでちょっと……。と思うことはありますけど、会社の決まりですからね。	人事教育部	誠に申し訳ございません。金融機関としてはコンプライアンスの関係から同一部署に長期在籍させることができないこととなっております。ご理解のほど何卒お願い申し上げます。
15	新札の両替で、新札ではなかった。	経 理 課	大変申し訳ございませんでした。営業店には常に新券の適切な在庫管理を行うよう指導しております。新札の両替がございましたら何なりとお申し付け下さい。お客様にご満足いただけるよう今後さらに指導を徹底いたします。
16	店舗にコーヒー等があると良い。他行はあるのに信金はこのようなサービスが無い。大変不満です。	総 務 部	貴重なご意見に感謝するとともに、ご不満に思われたことに対しお詫び申し上げます。今後、より一層お客様にご満足いただけるようなサービスに努めさせていただきます。
渉外に関するもの			
1	15～6年の付き合いで、担当者が何人も入れ代わっている。今の担当者には満足しているが、当たりハズレがありすぎだと思ふ。ハズレに当たったときは、あと2～3年の辛抱と思ふことにしている。営業として「???'」と思ふ人も何人かいる。	人事教育部	誠に申し訳ございません。渉外担当者につきましては研修や勉強会、さらには自己啓発を通じて、個々の職員のスキル向上に努めてまいります。
2	渉外担当者が代ると対応が全く変わったりする。引継ぎをきちんとしてもらえるといいと思います。	"	誠に申し訳ございません。引継ぎには十分留意するよう指導しておりますがまだ至らぬ点があるようでございます。今後このようなことがないよう各種会議や研修等において、徹底してまいります。
3	冬のバイクは危険だと思います。何か良い方法はないでしょうか。	"	ご心配いただきまして、誠にありがとうございます。確かに車の方がベターと思われませんが、駐車場の確保の難しさ、機動性が良く小回りが利くことなどバイクに勝るものはなかなかございません。安全運転に留意して使用してまいります。
4	たまにですが、昼近くに來られるので、もう少し早くか午後からにしてもらいたい。	"	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者には注意するように教育いたします。
5	渉外担当者には、もう少しがんばって勉強してほしい。	"	誠に申し訳ございませんでした。渉外担当者には研修や勉強会、さらには自己啓発を通じて、個々の職員のスキル向上に努めさせてまいります。
6	いつも笑顔でムラがなく、良いと思います。(ちなみに女性です)女性の渉外係は、夏・冬などは車にしてあげてほしいです。	"	お褒めいただきましてありがとうございます。お客様の貴重なご意見につきましては、確かに車の方がベターと思われませんが、駐車場の確保の難しさ、機動性が良く小回りが利くことなどバイクに勝るものはなかなかございません。安全運転に留意して使用してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
7	担当者が代わるとバッテリーなくなる。“何年も”のことも。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。何らかの手違いがあった可能性もあり、今後このようなことがないよう渉外担当者の教育に努めてまいります。
8	どこ迄を担当者をお願いすべきかがわからず、遠慮がある。入金の額、月掛位で寄ってもらっても良いのか？ 渉外担当者とはどこ迄か？	”	分からないことがあればどうか遠慮なくご相談願います。当金庫の事情の許す限りお客様の要望にできるだけ応えられるよう図ってまいります。
9	天候が悪いときでも、バイクで即対応してもらい有難い。雪道の時はどうするのか少々心配。	”	お褒めのお言葉と共にご心配もしていただき誠にありがとうございます。雪道につきましては車ではかえって非効率になる場合もありますので、安全運転で皆様のご要望に応えてまいります。
10	以前は来てもらっていたが現在は来てくれない。	”	誠に申し訳ございませんでした。何らかの手違いがあった可能性もあり、今後このようなことがないよう渉外担当者の教育に努めてまいります。
11	約束時間の変更があった時、電話をしても連絡がいき違うことがあったので、担当者に直接連絡ができるシステムがあるといいのですが。	”	誠に申し訳ございませんでした。ただ現在は、店に連絡をしていただき担当者に伝える仕組みにしておりますので、なにとぞご理解のほどよろしくお願いいたします。
12	会社の用で伺って下さる時は、何時でもよいと思いますが、社員の用件ならなるべく昼休みをお願い出来るとよいと思います。他の方も大勢見ているので、しめしが付かないと思います。	”	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないよう各種会議や研修等において、渉外担当者の教育に努めてまいります。
13	私だけなのかもしれませんが、渉外の方が、生命保険のお話をもってこられた時はビックリしました。今は、銀行もここまでしなくてはならないのかと銀行のイメージがチョット変わってしまいました。	営業推進部	今は、保険商品もお客様の多様なご要望にお応えできるよう取扱っておりますので、お金のことなら何でもお気軽にご相談下さい。
融資に関するもの			
1	一度話したことがあるが、融資担当者の対応があまりよろしくない。	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。融資担当者には対応に注意するよう教育いたします。
2	ローンの金利を下げたい。	融 資 部	ローンの商品内容によっては対応ができないケースがございますが、何なりとお取引先店舗にお尋ね下さい。
3	以前の渉外担当者さんの手違いか、思惑か、融資がスムーズに実行されませんでした。結果的に、上司の方が出てこられて融資は実行されましたが、担当者のどんな思惑、計画があったのか知りませんが、こちらの申込み通りに融資を行ってほしいものです。この要望は渉外担当者に対する要望ですが、渉外担当者個人の考えで、また、自分の成績向上のためだけに、かってに融資内容を変えようとされるのは、本当に迷惑なことでした。	”	当金庫では、職員に対しお客様への対応は真摯に対応するよう日頃から教育指導しておりますが、職員の知識不足か不手際のために大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。今後も引き続き教育・指導を徹底し、お客様のニーズに応えられるよう努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
4	以前は支店長自らが心配し、共に悩み、解決策を考えてくれたが、今は他人事になってしまった様に感じます。若い担当者が、親身になって様々な案や策を持って来ても、違う案にすり替わってしまって落胆しました。	融資部	店長に対しては、お客様の抱えている悩み事や問題点の課題解決に取り組むよう教育・指導はしておりますが、ご要望通りにいかずお詫び申し上げます。今後も勉強会・研修等を実施し職員のレベルアップを図り、店長が率先してお客様に関わり、コンサルティング機能を発揮するよう取り組んでまいります。
5	条件が厳しくなっているため、相談も出来ず、金利も他銀行さんより高いので他銀行にお願いしています。もう少し緩やかにしても宜しいのでは。	"	融資のお申込に対しては、事業の特性等を勘案し、技術力・販売力・返済財源を踏まえ、できる限り柔軟に対応させていただいております。ご不満な点がございましたら、ご遠慮なく当該お取引店舗（支店長）へご意見下さいませようお願い致します。
6	担当者独自の判断で決定出来ない部分があると理解していますが、緊急性の融資についてタイムリーで無い点は否めない。店舗、本部の上席よりのレクチャーが密度濃くなされると良い。	"	当金庫では、融資の対応は真摯に且つ迅速に対応するよう日頃から教育・指導しておりますが、職員の知識不足か不手際のために大変ご迷惑をお掛けしお詫び申し上げます。今後も引き続き教育・指導を徹底し、お客様のニーズに応えられるよう努めてまいります。
商品等に関するもの			
1	定期積金におまけ的な企画があるとおもしろいと思います。例えば、傷害保険付きとか。	営業推進部	ご提案いただき大変ありがとうございます。今後もお客様に喜ばれるような商品を企画し、提案してまいりますので楽しみにしてお待ち下さい。
2	子どものためにアンパンマングッズがほしい。	"	アンパンマングッズにつきましては「アンパンマン定期積金」の景品として毎年商品をご用意しております。
3	粗品が他行に比べて少ない。	"	他行さんとの比較は困難ですが、今後もお客様に喜ばれるような景品等を提供できるよう努めてまいります。
店舗の設備等に関するもの			
1	米山支店の裏の駐車場から建物に入る際のドアが開閉しづらい。	総務部	ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。今後、原因を探りできるだけ早い時期に改善するよう対応いたします。
2	用紙を記入する台が狭くて不便を感じます。プライバシーの保護も考慮してほしいです。	"	ご不便をお掛けして大変申し訳ございません。昨年12月に他店舗も含め記帳台の入替えおよび座式記帳台の設置をいたしました。
預金金利・手数料に関するもの			
1	ATM手数料がゼロになったら、預け替えを考えています。ATM手数料が無料なら、給振も設定します。土曜・日曜・18時以降・コンビニなどのATM手数料を無料にしてほしい。	営業推進部	各金融機関でATMの手数料の取扱が異なっております。当金庫といたしましても、サービス向上の面から大きな課題と認識し検討してまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
2	自分の預金を引き出すのみ。ATMで手数料を支払うこと自体納得できない。	営業推進部	ATMの引き出しが全て有料でございますので、無料時間帯でのご利用をお願いいたします。また、「ゼロネットサービス」もございますので、ぜひご利用をお願いいたします。
3	手数料が他行と比較すると高い。	"	当金庫といたしましても、手数料につきましてはサービス向上の面から大きな課題と認識し検討してまいります。
4	国策とはいえ、この低金利(利息)はいかがなものか。預金も投資であるのだから、他の投資と同じようにもっと高利率にすべきである。アベノミクスで言うなら、2~3%はあっても良いはず。	"	現在、日本銀行による「ゼロ金利政策」が続いており、国債の金利も6年までは限りなく0%に近い低金利となっています。かかる状況のなかで当金庫も金利を決定せざるを得ませんので何とぞ事情をご理解下さいますようお願いいたします。
事務処理に関するもの			
1	「依頼控票」を顧客に記入させる銀行はありません。改善願います。	事務部	お客様のご依頼事項を正確に処理するため「依頼票」のご記入をお願いしておりますが、ただいま見直しを図っております。お手数をおかけいたしますが、しばらくご理解とご協力をお願いいたします。
2	ATMで引出して、祝儀用にもらい直したことがありました。あまり汚いと、両替を窓口でもらうことがあります。念のため用紙に一筆記入させられますが、何か気になります。省略化は出来ないのでしょうか。	"	両替のご依頼につきましても、お客様のご依頼内容を正確に処理するため、両替依頼票のご記入をお願いしております。ご理解とご協力をお願いいたします。
3	「振込依頼書」が見にくく書きにくい。	"	振込依頼書は機械での読取処理を行っております。現在は読み取り機の制約により、色を変更したり濃くすることができません。振込依頼書のご記入を補助する「記入用ゲージ」をご用意しておりますので、窓口にご用命ください。ご理解とご協力をお願いいたします。
4	もう少し待ち時間を少なくして欲しい。	人事教育部	申し訳ございませんでした。職員には不必要にお客様をお待たせしないよう常に意識するように注意しておりますが、繁忙時等で急ぐ余りミスが生じましてもかえってお客様にご迷惑をお掛けすることにもなりかねません。正確かつ迅速に処理するよう今後とも職員の教育に努めてまいります。
5	改姓、改名手続きで時間が長かった。あらかじめ、「分位かかる」と最初にいつてもらえると長く感じないかもしれないし、いったん外出できるかもしれない。	"	貴重なご意見ありがとうございました。ただ手続きに関しましては個々のケースによりかなり時間が違う場合がございます。このため正確な時間をお伝えすることは難しいのですが、極力おおよその目安をお伝えできるよう配慮してまいります。
その他 (苦情・要望等)			
1	信金さん、おかれている状況、私が間違えて捉えているかもしれないが、人対人が全てだと思います。	人事教育部	ご指摘の通りでございます。各種会議や研修、さらに臨店時の面接等において、職員の意識向上に努めてまいります。

経営改善事項・対応策

(お客様満足度アンケート 平成26年10月実施)

改善要望事項		主管部署	対応策
2	種々の件、手続きに対して知識がないと感じている。プロであればプラスの部分があってもいいし、関係のある事柄の知識不足を感じる。私たちの様な底辺の人間をもっとフォローしてくれてもいいのでは？	人事教育部	誠に申し訳ございませんでした。今後このようなことがないように各種会議や研修、さらに自己啓発等によって、職員のスキル向上に努めてまいります。
3	夫婦の間でも貯金は別。知られたくないこともある。	"	ご指摘の通りでございます。各種会議や研修、さらに通信教育等を通じて、お客様の個人情報の重要性の認識を高めるよう努めてまいります。
4	地域柄、金融以外のことでも相談窓口があったらいいと思うのですが。	営業推進部	専用の窓口はございませんが、渉外係、窓口係を問わずどうぞ何なりとお気軽にご相談下さい。
5	本部役員の方々からの情報が聞きたい。今現在の景況関係と今後の見通し等、意見交換したい。	"	役員がお客様のところを訪問し、よりお客様と密接に情報交換ができるよう努めます。
6	証券の事についても知りたいと思います。投資（国内外）についても、お話をしたい。海外の経済景気動向等。	"	商品のご案内時や購入後のアフターフォローの際に意見交換等を行えるよう、職員教育に取り組みます。
7	何年か前より人間ドックの補助金が無くなったこと、また、寄席など催物が徐々に落ちている。今は行かない。魅力なし。	"	年金友の会のサービス内容につきましては、毎年その拡充に向け検討しております。また寄席につきましては毎回皆様に喜んでいただけるよう出演者を決定しておりますのでご理解を賜りますようお願いいたします。
8	牛乳屋さんなどが引落指定バンクの中に入っていないので不自由しています。できるだけ口座引落しができる取引を広くしてほしいです。	"	各種の口座振替えを行っておりますが、今後もお客様の利便性向上につながるように対応していきます。
9	秋葉区にも窓口を設置して欲しい。	"	新規の出店については、場所や時期を含め、様々な要素について検討してまいります。